

ДОВІДКА
Про стан роботи зі зверненнями громадян
у департаменті охорони здоров'я населення
Дніпровської міської ради
за 2021 рік

На виконання Указу Президента України від 07.02.2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» протягом 2021 року у департаменті охорони здоров'я населення Дніпровської міської ради (далі – Департамент) проводилась системна робота щодо розгляду звернень громадян та вирішення порушених питань.

Посадовими особами Департаменту вживаються заходи щодо ґрунтовного та всебічного розгляду питань, які порушуються громадянами.

У Департаменті відпрацьована дієва система контролю за своєчасним і якісним розглядом звернень громадян.

Систематично проводиться аналіз та узагальнення звернень громадян для з'ясування причин, що їх породжують, а також моніторинг найбільш гострих, значущих проблем, які потребують негайного вирішення.

Робота зі зверненнями громадян передуває на постійному контролі в Департаменті, керівництвом вживаються необхідні заходи щодо вдосконалення цієї роботи в частині всебічності розгляду, своєчасності та повноти підготовки відповідей громадянам.

За 2021 ріку зареєстровано 3493 звернення, що на 10,8 % більше, ніж за аналогічний період 2020 року (3116 звернень).

З загальної кількості отриманих звернень, обґрутовані скарги складають 0,6% (21), подяки - 5,1% (178).

Серед авторів звернень, 9,2% (321) складають звернення від осіб пільгової категорії які потребують особливої уваги з боку органів влади щодо задоволення їх повсякденних запитів та життєвих проблем, зокрема:

- особи з інвалідністю внаслідок війни та учасники Великої Вітчизняної війни - 0,9% (31),
- особи з інвалідністю - 7,4% (259),
- ліквідатори наслідків аварії на Чорнобильській АЕС - 0,2% (7),
- багатодітні сім'ї - 0,3% (9),
- учасники бойових дій - 0,4% (15),

Дану категорію громадян найбільше турбували питання пільгового медикаментозного забезпечення, лікування та надання матеріальної допомоги.

За результатами розгляду звернень:

- задоволено - 11,8% (411),
- у 86,2% (3012) від загальної кількості зареєстрованих звернень, заявникам надано консультації та роз'яснення щодо норм законодавства, актуальних питань в галузі, а також необхідну довідкову інформацію.
- 2,0% (70) звернень не належали до компетенції закладів охорони здоров'я, та на підставі ч. 3 ст. 7 Закону України «Про звернення громадян» пересилались за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомлялось громадянину, який подав звернення.

За звітний період надійшло 21 повторне звернення від заявників та склало 0,6% від загальної кількості. Основні причині надходження:

- незгода заявників з прийнятим рішенням, яке виносиється в межах компетенції згідно чинного законодавства України;
- бажання отримувати постійно матеріальну допомогу на лікування;
- заявники, в силу їх захворювання, не сприймають отриману інформацію, або сприймають тільки частину інформації і тому звертаються повторно.

Результати аналізу письмових звернень за змістом питань за 2021 рік свідчать, що найбільший відсоток звернень 16,8% (586) стосувався сприяння у забезпеченні лікуванням та консультативною допомогою, забезпечення лікарськими засобами 8,0% (282), організаційних недоліків у закладах охорони здоров'я - 7,4% (260), про відмову в медичній допомозі - 5,5% (194).

У порівнянні з 2020 роком, на 1,3% збільшилась кількість звернень про сприяння у забезпеченні лікуванням та консультативною допомогою, на 0,3% про про відмову в медичній допомозі.

У порівнянні з 2020 роком, на 3,1% зменшилась кількість звернень про забезпечення лікарськими засобами та незадовільне медичне обслуговування, на 1,7% про питання пов'язані з МСЕК та роботою аптечних закладів, на 1,0% про госпіталізацію та видачу листка непрацездатності.

До Департаменту надійшло 45 анонімних звернення, що склало 1,3% від загальної кількості. Відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» розгляду не підлягали.

Розгляд звернень переважно проводився у термін до 10 днів та дорівнює 63,4%. Порушення термінів розгляду не встановлено.

У Департаменті постійно проводиться робота по забезпеченням всебічного розгляду звернень громадян, сприяння реалізації їх законних прав та свобод, посиленню персональної відповідності керівників усіх рівнів за вирішення питань, що порушуються у зверненнях громадян, особливо найменш соціально захищених категорій; об'єктивної, неупередженої і вчасної перевірки фактів, викладених у зверненнях, фактичного поновлення порушених прав та інтересів громадян.

Заступник директора -

начальник управління організаційно-кадрової
роботи, правового, інформаційного
та технічного забезпечення

департаменту охорони здоров'я населення

Дніпровської міської ради

Олександра БОДНЯ