

ДОВІДКА
Про стан роботи зі зверненнями громадян
у департаменті охорони здоров'я населення
Дніпровської міської ради
за 2022 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 2022 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 проводився 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 перебуває на постійному контролі в Департаменті, керівництвом вживаються необхідні заходи щодо вдосконалення цієї роботи в частині всебічності розгляду, своєчасності та повноти підготовки відповідей громадянам.

За 2022 рік зареєстровано 2087 звернення, що на 9,7 % менше, ніж за аналогічний період 2021 року (3493 звернень).

З загальної кількості отриманих звернень, обґрутовані скарги складають 0,1% (3), подяки – 1,0% (22).

Серед авторів звернень, 11,7% (244) 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 – 0,5% (10),
- особи з інвалідністю – 10,4% (217),
- ліквідатори наслідків аварії на Чорнобильській АЕС – 0,2% (7),
- учасники війни та бойових дій – 0,5% (10),

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

За результатами розгляду звернень:

- задоволено – 14,6% (305),
- у 84,3% (1760) від загальної кількості зареєстрованих звернень, заявникам надано консультації та роз'яснення щодо норм законодавства, актуальних питань в галузі, а також необхідну довідкову інформацію.
- 1,1% (20) 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 17 повторних звернень від заявників та склало 0,8% 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 2022 рік свідчать, що найбільший відсоток звернень 36,9% (770) стосувався забезпечення лікарськими засобами, 9,8% (204) – сприяння у забезпечені лікуванням та консультативною допомогою, про незадовільне медичне обслуговування – 4,6% (97), про відмову в медичній допомозі – 4,6% (97) та організаційних недоліків у закладах охорони здоров'я – 7,4% (59)

У порівнянні з 2021 роком, на 28,9% збільшилась кількість звернень про забезпечення лікарськими засобами, на 3% про працевлаштування та на 1,2% про роботу аптечних закладів.

У порівнянні з 2021 роком на 7,0% зменшилась кількість звернень про сприяння у лікуванні та наданні консультативної допомоги, на 4,6% про організаційні недоліки в роботі закладів охорони здоров'я.

До Департаменту надійшло 20 анонімних звернень, що склало 0,9% від загальної кількості. Відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» розгляд не підлягали.

Розгляд звернень переважно проводився у термін до 10 днів та дорівнює 83,5%. Порушення термінів розгляду не встановлено.

Розподіл звернень по службам виглядає таким чином:

- первинний рівень медичної допомоги – 59,0% (1233);
- надання спеціалізованої медичної допомоги – 27,4% (573);
- інші – 13,6% (281).

У Департаменті постійно проводиться робота по забезпеченню 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