

**ДОВІДКА**  
Про стан роботи зі зверненнями громадян  
у департаменті охорони здоров'я населення  
Дніпровської міської ради  
за I півріччя 2023 року

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 I півріччя 2023 року у департаменті охорони здоров'я населення Дніпровської міської ради (далі – Департамент) проводилась системна робота щодо розгляду звернень громадян та вирішення порушених питань.

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 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 I півріччя 2023 року зареєстровано 922 звернення, що на 11,5% менше, ніж за аналогічний період 2022 року (1042 звернень).

З загальної кількості отриманих звернень скарг складають 24,0% (222), із них обґрунтовані - 0,2% (2), подяки - 4,6% (43).

Переважна частика скарг стосувалась нездоволення медичним обслуговуванням 11,0% (103), відмови в госпіталізації, наданні медичної допомоги - 6,0% (55), організаційних недоліків у закладах охорони здоров'я - 4,8% (44).

Серед авторів звернень 13,3% (123) складають звернення від осіб пільгової категорії:

- особи з інвалідністю внаслідок війни, учасники війни та учасники бойових дій - 1,8% (17),
- особи з інвалідністю - 11,3% (104),
- багатодітні сім'ї - 0,2% (2).

Дану категорію громадян найбільше турбували питання пільгового медикаментозного забезпечення, сприяння у лікуванні, консультативної допомоги та надання матеріальної допомоги.

4,6% (43 звернення) (за I півріччя 2022 року - 7,1% (74 звернення) надійшло від внутрішньо переміщених осіб, які звертались з приводу надання гуманітарної допомоги, зокрема лікарських засобів – 6,5% (60 звернень).

За результатами розгляду звернень:

- задоволено - 11,0% (101),
- у 86,0% (792) від загальної кількості зареєстрованих звернень, заявникам надано консультації та роз'яснення щодо норм законодавства, актуальних питань в галузі, а також необхідну довідкову інформацію.

- 3,0% (29) 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 15 повторних звернення від заявників та склало 1,6% від загальної кількості. Основні причини надходження повторних звернень:

- незгода заявників з прийнятым 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 I півріччя 2023 року свідчать, що найбільший відсоток звернень стосувався забезпечення лікарськими засобами - 18,4% (170), сприяння у забезпеченні лікуванням та консультативною допомогою - 18,0% (166), про незадовільне медичне обслуговування – 11,0% (103).

У порівнянні з I півріччям 2022 року на 8,3% збільшилась кількість звернень про забезпечення лікуванням та консультативною допомогою, на 6,7% про незадовільне медичне обслуговування, на 2,0% про питання пов'язані з медико-соціальною експертною комісією та на 1,3% про відмому в наданні медичної допомоги, госпіталізації.

На 13,2% зменшилась кількість звернень про забезпечення лікарськими засобами, на 0,9% про медичний висновок про тимчасову непрацездатність, на 0,8% про надання матеріальної допомоги.

Кількість анонімних звернень складає - 1,2% (11), відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» розгляду не підлягали.

Розгляд звернень переважно проводився у термін до 10 днів та дорівнює 72,0%. Порушення термінів розгляду не встановлено.

У Департаменті постійно проводиться робота по забезпеченю 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'ективної, 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