

Директорові департаменту
охорони здоров'я обласної
військової адміністрації

Ользі ЯРМОЛЕНКО

ДОПОВІДНА ЗАПИСКА

стосовно стану розгляду звернень громадян, що надійшли до департаменту охорони здоров'я обласної військової адміністрації за I квартал 2023 року

У першому кварталі 2023 року департамент охорони здоров'я облдержадміністрації (далі – департамент) працював над вдосконаленням роботи із зверненнями громадян відповідно до вимог Закону України „Про звернення громадян”, Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”.

У ході проведення аналізу встановлено, що в департаменті за I квартал 2023 року здійснювалась певна робота щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення, а саме:

1) відповідно до затвердженого графіку керівництвом департаменту проводяться особисті прийоми громадян.

2) діє „гаряча” телефонна лінія за участю керівництва департаменту, що дає можливість забезпечити безпосередній зв'язок з громадянами, оперативно реагувати і вирішувати актуальні питання, які вони піднімають. Заявникам надаються вичерпні, та в повному обсязі роз'яснення, або доручення відповідальним виконавцям щодо подальшого розгляду звернень громадян і забезпечення необхідною допомогою. Про результати виконання яких надається письмова (за бажанням) відповідь заявникам.

3) порядок та графік проведення особистого прийому громадян, „гарячих” телефонних ліній керівництвом департаменту та інша довідкова інформація розміщені на офіційному на вебсайті (<http://uozter.gov.ua/>) в окремо виведеній рубриці „Звернення громадян”;

В департаменті відпрацьована дієва система контролю за своєчасним та якісним розглядом звернень громадян, система попереджень та нагадувань, адресованих відповідальним посадовим особам.

У I кварталі 2023 року питання роботи зі зверненнями громадян розглядалися:

на оперативній нараді у керівництва (07.02.2023 року) проведено аналіз роботи із зверненнями громадян в департаменті охорони здоров'я обласної державної адміністрації за 2022 рік (протокол оперативної наради від 07.02.2020 року №5).

Станом на 01.05.2023 року в департамент надійшло 234 звернення громадян, за аналогічний період минулого року – 189, а це на 45 звернень більше, ніж за відповідний період 2022 року. Позитивно вирішено – 67 звернень

або 28,7 %, на 158– надані обґрунтовані роз'яснення норм чинного законодавства і 9 звернень (3,1 %) відповідно до вимог статті 7 Закону України „Про звернення громадян” скерувалися за належністю до органів державної влади або органів місцевого самоврядування для подальшого їх розгляду.

За звітний період збільшилась кількість надходжень звернень з Міністерства охорони здоров'я України та на особистий прийом керівництва департаменту.

Зменшилася кількість звернень громадян на адресу державної установи „Урядовий контактний центр”, органів Прокуратури, обласної державної адміністрації (Таблиця 1, 1а).

Слід зауважити, що результати аналізу звернень за змістом основних питань свідчать, що у порівнянні з минулим роком структура звернень громадян змінилася. У зверненнях громадян частіше порушувалися питання (Таблиця 3) про:

- незадовільну допомогу в медичних закладах, неправомірні дії медичних працівників – 27,0 % 25,1 % – I квартал 2022 року);
- роботу МСЕК, ЛКК – 15,9 % (2,8 % – I квартал 2022 року).

За видами звернення громадян до департаменту були наступними: заяви (клопотання) – 187 (167 – I квартал 2022 року 2022 року); скарги – 47 (22 – I квартал 2022 року 2022 року).

Найбільшу кількість звернень громадян протягом I кварталу 2023 року розглянули такі структурні підрозділи департаменту: відділ надання медичної допомоги населенню – 72,6 %, відділ моніторингу та правового забезпечення – 16,3 % (Таблиця 2).

Найбільша кількість звернень до органів влади вищого рівня із розрахунку на 10 тисяч населення надійшло (Таблиця 4):

- м. Тернополя – 112 звернення (I квартал 2022 р.- 114);
- Чортківського району – 24 звернення (I квартал 2022 р.- 14);

Середній показник звернень громадян, що надійшли до департаменту за I квартал 2023 року, з розрахунку на 10 тис. населення становить 2,3 (1,8 – I квартал 2022 р.).

Вище середньообласного показника кількість звернень з м. Тернополя (6,8 на 10 тис. населення).

Особлива увага з боку керівництва департаменту приділяється зверненням учасників бойових дій, інвалідів, багатодітних сімей, жінок, яким присвоєне почесне звання „Мати-героїня”, одиноких матерів та громадян, що потребують соціального захисту й підтримки.

Необхідно відмітити, що почастишали звернення, особливо людей похилого віку, саме на допомогу коштами, на придбання медикаментів, забезпечення інсуліном, витрат за лікування в приватних структурах, яким неможливо допомогти на нашому рівні, виходячи із чинного законодавства.

Серед найбільш значущих причин, що породжують звернення громадян є не тільки існуючі проблеми з фінансування галузі охорони здоров'я, але й певні недоліки у роботі закладів охорони здоров'я щодо задоволення обґрунтованих звернень громадян.

Робота зі зверненнями громадян залишається на постійному контролі керівництва департаменту і спрямовується на вдосконалення форм та методів цієї роботи задля надання більш якісних медичних послуг жителям області.

Враховуючи вищенаведене, вважаю за доцільне доповідну записку та цифрові дані про підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли до департаменту упродовж 6 місяців 2023 року, направити керівникам закладів охорони здоров'я області та ознайоми працівників структурних підрозділів департаменту для відповідного реагування і вжиття дієвих заходів щодо забезпечення належного рівня роботи із зверненнями громадян.

Додаток: на 6 арк.

**Заступник начальника управління –
начальник відділу департаменту**

Оксана ГУМЕН