

Дані щодо звернень громадян, які надійшли до департаменту охорони здоров'я облдержадміністрації за 2022 рік

№	Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	З них:															
			Колективних	Повторних	Від героїв, інвалідів Великої Вітчизняної війни	Від ветеранів війни та праці, багатодітних сімей та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки	Пропозиції	Заяви, клопотання	Скарги	Вирішено позитивно	Відмовлено у задоволенні	Дано роз'яснення	Звернення, що повернуто авторіві відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян"	Звернення, що пересилається за належністю відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян"	Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України "Про звернення громадян".	Розглянуто, надано відповідь з порушенням термінів	У стадії розгляду	Кількість громадян, що звернулися
1.	Від громадян поштою	68	1	1	0	5	0	59	9	28	0	36	0	4	0	10	0	68
2.	Від громадян на особистому прийомі	72	0	0	0	0	0	72	0	8	0	64	0	0	0	0	0	72
3.	Через уповноважену особу	5	1	0	0	0	0	4	1	3	0	1	0	1	0	0	0	5
4.	Кабінет Міністрів України	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.	Міністерство охорони здоров'я	24	1	0	0	0	0	23	1	6	0	16	0	2	0	0	0	24
6.	Прокуратура	3	0	0	0	0	0	2	1	0	0	3	0	0	0	1	0	3
7.	Обласна військова адміністрація	101	14	6	0	2	0	94	7	26	0	71	0	4	0	5	0	101
8.	Урядова „гаряча” лінія	208	1	12	0	25	0	177	31	75	0	107	0	26	0	49	0	208
9.	Контактний центр	6	0	0	0	0	0	6	0	1	0	4	0	1	0	3	0	6
10.	Гаряча лінія ТОВА	10	0	0	0	0	0	9	1	5	0	5	0	0	0	2	0	10
11.	Гаряча лінія МОЗ України	70	0	0	0	0	0	58	12	10	0	60	0	0	0	14	0	70
12.	Гаряча лінія ДООЗ ТОВА	30	0	0	0	0	0	18	12	6	0	24	0	0	0	0	0	30
13.	Через засоби масової інформації	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14.	Від інших органів, установ, організацій	10	0	0	0	0	0	8	2	3	0	7	0	0	0	1	0	10
	<b>Разом</b>	<b>607</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>530</b>	<b>77</b>	<b>171</b>	<b>0</b>	<b>398</b>	<b>0</b>	<b>38</b>	<b>0</b>	<b>85</b>	<b>0</b>	<b>607</b>
	<b>%</b>		<b>2,9</b>	<b>3,1</b>		<b>5,3</b>		<b>87,3</b>	<b>12,7</b>	<b>28,2</b>		<b>65,6</b>		<b>6,2</b>		<b>14</b>		

**Дані щодо звернень громадян, які надійшли до департаменту охорони здоров'я облдержадміністрації за 2021 рік**

Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	З них:															
		Колективних	Повторних	Від героїв, інвалідів Великої Вітчизняної війни	Від ветеранів війни та праці, багатодітних сімей та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки	Пропозиції	Заяви, клопотання	Скарги	Вирішено позитивно	Відмовлено у задоволенні	Дано роз'яснення	Звернення, що повернуто авторіві відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян	Звернення, що пересилається за належністю відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян"	Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України "Про звернення громадян».	Розглянуто, надано відповідь з порушенням термінів	У стадії розгляду	Кількість громадян, що звернулися
Від громадян поштою	77	4	3	0	7	0	73	4	24	0	51	0	2	0	21	0	77
Від громадян на особистому прийомі	50	0	0	0	0	0	50	0	37	0	13	0	0	0	0	0	50
Через уповноважену особу	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Кабінет Міністрів України	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Міністерство охорони здоров'я України	34	0	0	0	3	0	33	1	16	0	18	0	0	0	10	0	34
Прокуратура	8	0	0	0	0	0	6	2	1	0	6	0	1	0	1		8
Обласна військова адміністрація	122	8	2	1	5	0	118	4	51	0	71	0	0	0	11	0	122
Урядова „гаряча” лінія	500	0	14	2	73	0	436	64	133	0	324	0	43	0	123	0	500
Контактний центр	84	1	0	0	0	0	62	22	25	0	59	0	0	0	7	0	84
Гаряча лінія ТОВА	3	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	0	0	0	1	0	3
Гаряча лінія МОЗ України	43	0	0	0	0	0	40	3	6	0	37	0	0	0	17	0	43
Гаряча лінія ДООЗ ТОВА	30	0	0	0	0	0	30	0	2	0	28	0	0	0	0	0	30
Через засоби масової інформації	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Від інших органів, установ, організацій	11	0	0	0	1	0	11	0	2	0	8	0	1	0	1	0	11
<b>Разом</b>	<b>963</b>	<b>13</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>89</b>	<b>0</b>	<b>863</b>	<b>100</b>	<b>297</b>	<b>0</b>	<b>619</b>	<b>0</b>	<b>47</b>	<b>0</b>	<b>192</b>	<b>0</b>	<b>963</b>
<b>%</b>		<b>1,4</b>	<b>2</b>	<b>0,3</b>	<b>9,3</b>		<b>89,6</b>	<b>10,4</b>	<b>30,8</b>		<b>64,3</b>		<b>4,9</b>		<b>20</b>		

## Розподіл звернень громадян у розрізі структурних підрозділів департаменту за 2021 та 2022 роки

№ з/п	Назва структурного підрозділу департаменту	2021 рік				2022 рік			
		кількість звернень	% від усіх звернень	розглянуто, надано відповідь з порушенням термінів	%	Кількість звернень	% від усіх звернень	розглянуто, надано відповідь з порушенням термінів	%
1	Відділ надання медичної допомоги населенню та розвитку охорони здоров'я	607	63,1	163	16,9	367	60,6	74	12,3
2.	Відділ моніторингу та правового забезпечення	119	12,3	14	1,5	84	13,8	4	0,6
3.	Відділ організаційно-правового забезпечення та управління персоналом	126	13,1	3	0,3	97	15,9	3	0,5
4.	Відділ бухгалтерського обліку, фінансової звітності та розробки регіональних програм	111	11,5	12	1,3	59	9,7	4	0,6
	<b>Разом</b>	<b>963</b>	<b>100</b>	<b>192</b>	<b>20</b>	<b>607</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>14</b>

## Дані про основний зміст звернень громадян за 2021 та 2022 роки

1	Зміст питання 2	Письмові звернення				Усні звернення				Гаряча лінія			
		2021 рік		2022 року		2021 рік		2022 року		2021 рік		2022 року	
		Кіл-ть	% від усіх звернень	Кіл-ть	% від усіх звернень	Кіл-ть	% від усіх звернень	Кіл-ть	% від усіх звернень	Кіл-ть	% від усіх звернень	Кіл-ть	% від усіх звернень
3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		
70	Заробітна плата	42	4,8	12	2,9	0	0	2	2,7	0	0	0	0
90	Охорона здоров'я	26	2,9	22	4,5	0	0	1	1,5	0	0	0	0
91	Робота МСЕК, ЛКК	49	5,6	49	9,7	0	0	2	2,7	0	0	3	10
091.1	Встановлення професійного захворювання	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
92	Діяльність медичних закладів та установ	132	14,9	38	7,6	0	0	8	11,2	0	0	2	6,7
092.1	Про реорганізацію медичних закладів і установ	14	1,6	10	1,9	0	0	2	2,7	0	0	0	0
092.2	Про закриття медичних закладів і установ	0	0	2	0,3	0	0	2	2,7	0	0	0	0
092.3	Питання акредитації та ліцензування	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
93	Допомога в лікуванні, протезуванні	209	23,8	122	24,4	0	0	12	16,8	4	13,4	8	26,6
093.1	Допомога в лікуванні за кордоном	5	0,5	1	0,1	0	0	1	1,4	0	0	0	0
093.2	Про направлення до Українського державного медико-соціального центру ветеранів с.Циблі	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
093.3	Про направлення на лікування до медичних установ, НДІ	0	0	0	0	14	28	6	8,4	0	0	0	0
093.4	Про санаторно-курортне лікування	16	1,8	4	0,8	0	0	0	0	0	0	0	0
94	Кадрова політика, заохочення, стягнення	3	0,3	0	0	0	0	2	2,7	0	0	0	0
094.1	Подяки працівникам охорони здоров'я	12	1,4	4	0,8	0	0	2	2,7	0	0	0	0
094.2	Про зміну призначення молодим спеціалістам	0	0	3	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0
094.3	Питання призначення та переміщення кадрів	6	0,6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
094.4	Питання атестації медичних кадрів	2	0,2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
094.5	Про неправильне звільнення з роботи	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
094.6	Питання проходження інтернатури	2	0,2	5	0,9	0	0	0	0	0	0	0	0
094.7	Питання про підготовку кадрів	3	0,3	1	0,1	0	0	0	0	0	0	0	0
094.8	Питання застосування трудового законодавства	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
95	Про забезпечення ліками, виробами медичного призначення, медичним обладнанням	134	15,3	68	13,6	0	0	4	5,6	0	0	3	10
095.1	Про забезпечення слуховими апаратами	5	0,5	1	0,1	0	0	2	2,7	0	0	0	0

095.2	Питання пов'язані з діяльністю аптек	1	0,1	3	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0
095.3	Ліки та вироби медичного призначення по рекламі та факти шахрайства	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
095.4	Питання якості лікарських засобів та виробів медичного призначення	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
095.6	Ціни на ліки та вироби медичного призначення	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
095.7	Щодо інструкції на ліки	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
095.8	Про забезпечення медичним обладнанням	2	0,2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
095.9	Про забезпечення інсулінами	3	0,3	1	0,1	0	0	0	0	0	0	0	0
96	Санітарно-епідеміологічний стан	0	0	1	0,1	0	0	0	0	0	0	0	0
096.1	Питання проведення профілактичних щеплень	51	5,9	1	0,1	0	0	3	4,2	0	0	0	0
096.2	Відсутність вакцин	2	0,2	0		0	0	0	0	0	0	0	0
97	Фінансування медицини, вартість медичних послуг, медичне страхування, пропозиції по реформуванню охорони здоров'я	0	0	1	0,1	0	0	0	0	0	0	0	0
98	Незадовільна допомога в медичних закладах і установах, неправомірні дії медичного персоналу	114	12,9	127	25,4	3	6	3	4,2	7	23,3	9	30
098.1	У зв'язку зі смертю хворих	1	0,1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
098.2	Про грубе та формальне відношення до хворих	1	0,1	2	0,3	0	0	0	0	0	0	0	0
098.3	Недоліки в роботі екстреної медичної допомоги (ЕМД) та невідкладної допомоги	9	1,1	7	1,3	0	0	0	0	0	0	0	0
098.4	Незадовільна допомога у приватних медичних закладах	1	0,1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
098.5	Незадовільна матеріально-технічна база у медичних закладах	0	0	1	0,1	0	0	0	0	0	0	0	0
99	Питання судово-медичної експертизи, судово-психіатричної експертизи	0	0	3	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0
270	Інше	38	4,3	16	3,3	33	66	20	27,8	19	63,3	5	16,7
	<b>Разом</b>	<b>883</b>	<b>100</b>	<b>505</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>72</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Таблиця 4

## Звернення, у розрізі районів з розрахунку на 10 тис. населення

Райони	2021 рік				2022 рік и			
	абс.		Всього	На 10 тис населення	абс.		Всього	На 10 тис населення
	Департамент охорони здоров'я ТОВА	Вищі інстанції			Департамент охорони здоров'я ТОВА	Вищі інстанції		
Кременецький	14	114	128	9	11	50	61	4,3
Тернопільський	32	196	228	4	10	52	62	1,1
Чортківський	18	185	203	6,2	19	66	85	2,2
м. Тернопіль	71	302	373	11,4	48	283	331	14,8
Інші області	3	28	31		41	27	68	
<b>Всього</b>	138	825	963	9,3	129	478	607	5,9
Питома вага (%)	<b>15,1</b>	<b>84,9</b>	<b>100</b>		<b>24,5</b>	<b>75,5</b>	<b>100</b>	