

Дані щодо звернень громадян, які надійшли до департаменту охорони здоров'я облдержадміністрації за 9 місяців 2021 року

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	14	0	77
Від громадян на особистому прийомі	31	0	0	0	0	0	31	0	23	0	8	0	0	0	0	0	31
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	22	0	0	0	3	0	21	1	12	0	10	0	0	0	5	0	22
Прокуратура	8	0	0	0	0	0	6	2	1	0	6	0	1	0	1		8
Обласна військова адміністрація	73	8	2	1	5	0	71	2	19	0	54	0	0	0	8	0	73
Урядова „гаряча” лінія	348	0	10	2	73	0	307	41	105	0	217	0	26	0	72	0	348
Контактний центр	80	1	0	0	0	0	58	22	23	0	57	0	0	0	7	0	80
Гаряча лінія ТОВА	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	1	0	2
Гаряча лінія МОЗ України	35	0	0	0	0	0	32	3	6	0	29	0	0	0	4	0	35
Гаряча лінія ДООЗ ТОВА	22	0	0	0	0	0	22	0	1	0	21	0	0	0	0	0	22
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
Разом	710	13	15	3	89	0	635	75	216	0	464	0	30	0	113	0	710
%		1,8	2,1	0,4	12,5		89,4	10,6	30,4		65,4		4,2		15,6		

Дані щодо звернень громадян, які надійшли до департаменту охорони здоров'я облдержадміністрації за 9 місяців 2022 року

№	Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	З них:															Кількість громадян, що звернулися
			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	
1.	Від громадян поштою	49	1	1	0	5	0	44	5	23	0	23	0	3	0	10	0	49
2.	Від громадян на особистому прийомі	48	0	0	0	0	0	48	0	9	0	39	0	0	0	0	0	48
3.	Через уповноважену особу	3	1	0	0	0	0	2	1	1	0	1	0	1	0	0	0	3
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	18	0	0	0	0	0	24
6.	Прокуратура	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	1	0	2
7.	Обласна військова адміністрація	72	14	6	0	2	0	67	5	18	0	50	0	4	0	5	0	72
8.	Урядова „гаряча” лінія	170	1	9	0	25	0	148	22	64	0	85	0	21	0	46	0	170
9.	Контактний центр	6	0	0	0	0	0	6	0	1	0	4	0	1	0	3	0	6
10.	Гаряча лінія ТОВА	9	0	0	0	0	0	8	1	4	0	5	0	0	0	2	0	9
11.	Гаряча лінія МОЗ України	56	0	0	0	0	0	51	5	5	0	51	0	0	0	14	0	56
12.	Гаряча лінія ДООЗ ТОВА	17	0	0	0	0	0	11	6	1	0	16	0	0	0	0	0	17
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
	Разом	466	18	16	0	32	0	417	49	135	0	301	0	30	0	82	0	466
	%		3,8	3,4		6,8		89,5	10,5	29		64,6		6,4		17,6		

Розподіл звернень громадян у розрізі структурних підрозділів департаменту за 9 місяців 2021 та 2022 років

№ з/п	Назва структурного підрозділу департаменту	9 місяців 2021 року				9 місяців 2022 року			
		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	407	57,3	95	13,3	226	48,5	71	15,3
2.	Відділ моніторингу та правового забезпечення	95	13,4	5	0,6	84	18,1	4	0,8
3.	Відділ організаційно-правового забезпечення та управління персоналом	100	14,1	2	0,2	97	20,8	3	0,7
4.	Відділ бухгалтерського обліку, фінансової звітності та розробки регіональних програм	108	15,2	11	1,5	59	12,6	4	0,8
	Разом	710	100	113	15,6	466	100	82	17,6

Дані про основний зміст звернень громадян за 9 місяців 2021 та 2022 років

1	Зміст питання 2	Письмові звернення				Усні звернення				Гаряча лінія			
		9 місяців 2021 року		9 місяців 2022 року		9 місяців 2021 року		9 місяців 2022 року		9 місяців 2021 року		9 місяців 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	36	5,4	12	2,9	0	0	1	2,1	0	0	0	0
90	Охорона здоров'я	22	3,3	22	5,6	0	0	1	2,1	0	0	0	0
91	Робота МСЕК, ЛКК	31	4,6	34	8,6	0	0	1	2,1	0	0	1	5,9
091.1	Встановлення професійного захворювання	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
92	Діяльність медичних закладів та установ	122	18,6	23	5,8	0	0	6	12,5	0	0	1	5,9
092.1	Про реорганізацію медичних закладів і установ	11	1,6	10	2,5	0	0	1	2,1	0	0	0	0
092.2	Про закриття медичних закладів і установ	0	0	2	0,5	0	0	1	2,1	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	142	21,5	116	28,9	0	0	9	18,7	0	0	0	0
093.1	Допомога в лікуванні за кордоном	4	0,6	1	0,3	0	0	1	2,1	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	12	38,7	5	10,4	0	0	0	0
093.4	Про санаторно-курортне лікування	13	1,9	4	0,9	0	0	0	0	0	0	0	0
94	Кадрова політика, заохочення, стягнення	3	0,4	0	0	0	0	1	2,1	0	0	0	0
094.1	Подяки працівникам охорони здоров'я	11	1,6	4	0,9	0	0	1	2,1	0	0	0	0
094.2	Про зміну призначення молодим спеціалістам	0	1,7	3	0,7	0	0	0	0	0	0	0	0
094.3	Питання призначення та переміщення кадрів	3	0,4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
094.4	Питання атестації медичних кадрів	1	0,1	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	1	0,1	5	1,2	0	0	0	0	0	0	0	0
094.7	Питання про підготовку кадрів	2	0,3	1	0,3	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	86	12,9	52	12,9	0	0	1	2,1	0	0	2	11,7
095.1	Про забезпечення слуховими апаратами	5	0,7	1	0,3	0	0	1	2,1	0	0	0	0

095.2	Питання пов'язані з діяльністю аптек	1	0,1	3	0,7	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	0,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
095.9	Про забезпечення інсулінами	3	0,4	1	0,3	0	0	0	0	0	0	0	0
96	Санітарно-епідеміологічний стан	0	0	1	0,3	0	0	0	0	0	0	0	0
096.1	Питання проведення профілактичних щеплень	49	7,3	1	0,3	0	0	1	2,1	0	0	0	0
096.2	Відсутність вакцин	2	0,3	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	0,3	0	0	0	0	0	0	0	0
98	Незадовільна допомога в медичних закладах і установах, неправомірні дії медичного персоналу	64	9,6	75	18,7	2	6,5	1	2,1	5	22,8	7	41,2
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	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0
098.3	Недоліки в роботі екстреної медичної допомоги (ЕМД) та невідкладної допомоги	7	1	7	1,7	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	0,3	0	0	0	0	0	0	0	0
99	Питання судово-медичної експертизи, судово-психіатричної експертизи	0	0	3	0,7	0	0	0	0	0	0	0	0
270	Інше	33	5	16	3,9	17	54,8	16	33,2	17	77,2	6	35,3
	Разом	657	100	401	100	31	100	48	100	22	100	17	100

Таблиця 4

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

Райони	9 місяців 2021 року				9 місяців 2022 року			
	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	8	72	80	5,7	9	43	52	3,7
Тернопільський	24	148	172	3,1	9	44	53	0,9
Чортківський	14	123	137	4,3	15	57	72	2,2
м. Тернопіль	58	232	290	12,9	40	181	221	9,8
Інші області	3	28	31		41	27	68	
Всього	107	603	710	6,9	114	352	466	4,6
Питома вага (%)	15,1	84,9	100		24,5	75,5	100	