

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 9 місяців 2022 року**

Даний аналіз проведений для встановлення динаміки в надходженні звернень громадян, стану їх розгляду, виявлення найбільш поширених недоліків, що мають місце у цій роботі, та причин з метою їх усунення та недопущення в подальшій роботі департаменту охорони здоров'я облдержадміністрації (далі – департамент).

У ході проведення аналізу встановлено, що відповідно до вимог статті 40 Конституції України, Закону України „Про звернення громадян” (зі змінами), Указу Президента України від 7 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” в департаменті за 9 місяців 2022 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.

За 9 місяців 2022 року питання роботи зі зверненнями громадян розглядалися:

- на оперативній нараді у директора департаменту (07.02.2022 року) проведено аналіз роботи із зверненнями громадян в департаменті охорони здоров'я обласної державної адміністрації за 2021 рік. За підсумками

оперативної наради було прийнято відповідне рішення, яке доведено до керівників закладів охорони здоров'я області (протокол оперативної наради від 07.02.2019 року №1);

- на колегії управління (30.07.2022 року) заслухано питання стану роботи із зверненнями громадян, які надійшли на адресу департаменту охорони здоров'я обласної державної адміністрації за 6 місяців 2022 року (наказ департаменту від 21.07.2022 року №907/11-06).

Станом на 01.10.2022 року в управління надійшло 466 звернень громадян, за аналогічний період минулого року – 710, а це на 244 звернення менше, ніж за відповідний період 2021 року. Позитивно вирішено – 135 звернень або 29%, на 301– надані обґрунтовані роз'яснення норм чинного законодавства і 30 звернень (6,4%) 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.

При цьому безпосередньо від громадян надійшло 49 письмових звернень (10,5 % від загальної кількості), 48 заявників звернулись на особистий прийом до керівництва (10,3% від загальної кількості), 111 звернень надійшло через органи влади та з інших установ і організацій (23,8% від загальної кількості звернень), 170 звернень надійшло від державної установи „Урядовий контактний центр” (36,5% від загальної кількості), 56 звернень поступило з гарячої лінії МОЗ України (12,0% від загальної кількості).

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

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

Переважає більшість таких звернень надходили від внутрішньо переміщених осіб, які тимчасово проживають на території Тернопільської області через проведення бойових дій на сході та півдні України.

Упродовж 9 місяців цього року збільшився показник надходження колективних звернень – 18 (3,8%), за аналогічний період минулого року – 13 (1,8%) в яких заявники в основному повідомляли про: подальшу роботи закладів охорони здоров'я в області; забезпечення медичними препаратами; забезпечення житлом внутрішньо переміщених осіб та інші питання невідкладного характеру.

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:

- допомогу в лікуванні, протезуванні – 28,9% (21,5 – 9 місяців 2021 року).
- незадовільну допомогу в медичних закладах, неправомірні дії медичних працівників – 18,7% (9,6 % – 9 місяців 2021 року);
- роботу МСЕК, ЛКК – 8,6% (4,6% – 9 місяців 2021 року);

•недоліки в роботі ЕМД та невідкладної допомоги– 1,7% (1,0 %- 9 місяців 2021 року);

За видами звернення громадян до департаменту були наступними: заяви (клопотання) – 417 (635– 9 місяців 2021 року); скарги – 49 (75 – 9 місяців 2021 року).

Найбільшу кількість звернень громадян протягом 9 місяців 2022 року розглянули такі структурні підрозділи департаменту: відділ надання медичної допомоги населенню – 48,5%, відділ організаційно-правового забезпечення та управління персоналом – 20,8% (Таблиця 2).

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

- м. Тернополя – 181 звернення (9 місяців 2021 р.- 232);
- Чортківського району – 72 звернення (9 місяців 2021 р.- 137);

Середній показник звернень громадян, що надійшли до департаменту за 9 місяців 2022 року, з розрахунку на 10 тис. населення становить 4,6 (6,9 –9 місяців 2021 р.).

Вище середньообласного показника кількість звернень з м. Тернополя (9,8 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.

Упродовж 9 місяців 2022 року до департаменту від зазначеної категорії осіб надійшло 32 звернення (89 за 9 місяців 2021 року). Авторів цих звернень найбільше турбували питання надання медичної допомоги, забезпечення лікарськими засобами та інші питання.

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.

Разом з тим, у роботі із зверненнями громадян в окремих випадках має місце формальний підхід щодо розгляду листів та скарг, так зокрема розглянуто та надано відповідь з порушенням термінів відділом надання медичної допомоги та розвитку охорони здоров'я на 71 звернення (15,2 %), по 4 (0,8%) відділами моніторингу та правового забезпечення і організаційно-правового та управління персоналом.

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.

З метою поліпшення роботи із зверненнями громадян, в рамках програми підвищення кваліфікації, відповідальною особою за роботою зі зверненнями громадян департаменту у вересні поточного року прийнято участь у семінарі на базі обласного центру перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників

органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій.

Відповідно Закону України „Про звернення громадян” (зі змінами) та 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”, з метою підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян звернути увагу керівників закладів охорони здоров’я області, структурних підрозділів та головних спеціалістів департаменту обласної військової адміністрації:

- на розгляд колективних та повторних звернень громадян, які надходять до органів влади, з’ясувати причини надходження таких звернень;

- вжити відповідних заходів стосовно неухильного дотримання термінів розгляду звернень громадян та вирішення порушених у зверненнях питань відповідно до вимог чинного законодавства.

Необхідно зазначити, що рівень роботи із зверненнями громадян є важливим чинником довіри громадян, департамент, і надалі продовжуватиме роботу по вдосконаленню роботи з розгляду звернень громадян, організації особистого прийому жителів області, усуненню причин, що породжують скарги.

Враховуючи вищенаведене, вважаю за доцільне доповідну записку та цифрові дані про підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли до департаменту упродовж 9 місяців 2022 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**