

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 6 місяців 2023 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 6 місяців 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.

За 6 місяців 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).

на колегії управління (27.07.2023 року) заслухано питання стану роботи із зверненнями громадян, які надійшли на адресу департаменту охорони здоров'я обласної державної адміністрації за 6 місяців 2023 року (наказ департаменту від 01.09.2022 року №855/11-06).

Станом на 01.07.2023 року в департамент надійшло 358 звернень громадян, за аналогічний період минулого року – 299, а це на 59 звернень більше, ніж за відповідний період 2022 року. Позитивно вирішено – 126 звернень або 35,2 %, на 221– надані обґрунтовані роз'яснення норм чинного законодавства і 11 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).

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.

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 – 30,1 % 19,6 % – 6 місяців 2022 року);
- роботу МСЕК, ЛКК – 15,0 % (2,6% – 6 місяців 2022 року);

За видами звернення громадян до департаменту були наступними: заяви (клопотання) – 275 (271– 6 місяців 2022 року); скарги – 83 (28 – 6 місяців 2022 року).

Найбільшу кількість звернень громадян протягом 6 місяців 2023 року розглянули такі структурні підрозділи департаменту: відділ надання медичної допомоги населенню – 69,8 %, відділ моніторингу та правового забезпечення – 18,4 % (Таблиця 2).

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

- м. Тернополя – 142 звернення (6 місяців 2022 р.- 157);
- Чортківського району – 39 звернення (6 місяців 2022 р.- 28);

Середній показник звернень громадян, що надійшли до департаменту за 6 місяців 2023 року, з розрахунку на 10 тис. населення становить 3,4 (2,9 – 6 місяців 2022 р.).

Вище середньообласного показника кількість звернень з м. Тернополя (10,0 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.

Разом з тим, покращилась робота із зверненнями громадян щодо розгляду листів та скарг, так зокрема розглянуто та надано відповідь з порушенням термінів відділом надання медичної допомоги та розвитку охорони здоров'я на 17 звернень (4,7 %), аналогічний період минулого року – 48 (16,1 %).

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.

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 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