

ДОВІДКА

Про стан роботи зі зверненнями громадян
у департаменті охорони здоров'я населення
Дніпровської міської ради
за 2023 рік

На виконання Указу Президента України від 07.02.2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» протягом 2023 року у департаменті охорони здоров'я населення Дніпровської міської ради (далі – Департамент) проводилась системна робота щодо розгляду звернень громадян та вирішення порушених питань.

Посадовими особами Департаменту вживаються заходи щодо ґрунтовного та всебічного розгляду питань, які порушуються громадянами.

У Департаменті відпрацьована дієва система контролю за своєчасним і якісним розглядом звернень громадян.

Систематично проводився аналіз та узагальнення звернень громадян для з'ясування причин, що їх породжують, а також моніторинг найбільш гострих, значущих проблем, які потребують негайного вирішення.

Робота зі зверненнями громадян перебуває на постійному контролі в Департаменті, керівництвом вживаються необхідні заходи щодо вдосконалення цієї роботи в частині всебічності розгляду, своєчасності та повноти підготовки відповідей громадянам.

За 2023 рік зареєстровано 1854 звернення, що на 11,2 % менше, ніж за 2022 рік (2087 звернень).

З загальної кількості отриманих звернень, обґрунтовані скарги складають 0,4% (8), подяки – 3,8% (70).

Серед авторів звернень 11,6% (216) складають звернення від осіб пільгової категорії які потребують особливої уваги з боку органів влади щодо задоволення їх повсякденних запитів та життєвих проблем, зокрема:

- особи з інвалідністю внаслідок війни – 0,2% (3),
- особи з інвалідністю – 10,0% (187),
- ліквідатори наслідків аварії на Чорнобильській АЕС – 0,05% (1),
- учасники війни та бойових дій – 1,3% (25),

Дану категорію громадян найбільше турбували питання пільгового медикаментозного забезпечення, лікування та надання матеріальної допомоги.

За результатами розгляду звернень:

- задоволено – 9,8% (181),
- у 88,3% (1638) від загальної кількості зареєстрованих звернень, заявникам надано консультації та роз'яснення щодо норм законодавства, актуальних питань в галузі, а також необхідну довідкову інформацію.
- 1,9% (35) звернень не належали до компетенції закладів охорони здоров'я, та на підставі ч. 3 ст. 7 Закону України «Про звернення громадян» пересилались за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомлялось громадянину, який подав звернення.

За звітний період надійшло 66 повторних звернень від заявників та склало 3,5% від загальної кількості. Основні причини надходження:

- незгода заявників з прийнятим рішенням, яке вноситься в межах компетенції згідно з чинним законодавством України;
- заявники, в силу їх захворювання, не сприймають отриману інформацію, або сприймають тільки частину інформації і тому звертаються повторно.

Результати аналізу письмових звернень за змістом питань за 2023 рік свідчать, що найбільший відсоток звернень 21,2% (393) стосувався сприяння у лікуванні та консультативній допомозі, 14,8% (274) – забезпечення лікарськими засобами, незадовільності медичним обслуговуванням – 11,1% (206), відмови в медичній допомозі – 8,1% (151) та питань МСЕК – 5,4% (101).

У порівнянні з 2022 роком, на 11,4% збільшилась кількість звернень стосовно сприяння у лікуванні та консультативній допомозі, на 6,5% про незадовільність медичним обслуговуванням, на 3,5% про відмову в медичній допомозі, на 2,6% про питання МСЕК та на 1,8% про організаційні недоліки в роботі закладів охорони здоров'я.

У порівнянні з 2022 роком на 22,1% зменшилась кількість звернень про забезпечення лікарськими засобами.

До Департаменту надійшло 22 анонімних звернень, що склало 1,2% від загальної кількості. Відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» розгляду не підлягали.

Розгляд звернень переважно проводився у термін до 10 днів та дорівнює 71,3%. Порушення термінів розгляду не встановлено.

У Департаменті постійно проводиться робота по забезпеченню всебічного розгляду звернень громадян, сприяння реалізації їх законних прав та свобод, посиленню персональної відповідності керівників усіх рівнів за вирішення питань, що порушуються у зверненнях громадян, особливо найменш

соціально захищених категорій; об'єктивної, неупередженої і вчасної перевірки фактів, викладених у зверненнях, фактичного поновлення порушених прав та інтересів громадян.

Заступник директора -
начальник управління організаційно-кадрової
роботи, правового, інформаційного
та технічного забезпечення
департаменту охорони здоров'я населення
Дніпровської міської ради

Олександра БОДНЯ