АНАЛІЗ ЩОДО РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В УПРАВЛІННІ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я ПРОТЯГОМ 9 місяців. 2020 року

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» від 02.10.1996   
№ 393/96-ВР виконуючи основні вимоги Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» з метою оперативного вирішення питань, порушених у зверненнях, задоволення законних вимог заявників, в управлінні охорони здоров’я облдержадміністрації забезпечено їх своєчасний, об’єктивний, всебічний розгляд. За наслідками вирішення питань заявникам надаються письмові відповіді в установлені законодавством строки.

В управлінні охорони здоров’я облдержадміністрації видано накази  
від 28.12.2019 № 1065-Л та від 01.09.2020 № 714-Л, якими затверджено графіки особистих та виїзних прийомів громадян начальника управління та його заступників, телефонної «гарячої лінії» та «телефону довіри» в управлінні охорони здоров’я облдержадміністрації на 2020 рік.

Усі звернення розглядаються керівництвом управління у межах повноважень згідно з наказом від 03.11.2017 № 890-к «Про затвердження розподілу обов’язків між начальником управління охорони здоров’я облдержадміністрації та заступниками начальника управління».

Протягом січня-вересня 2020 року розглянуто: начальником управління – 179 (12,8%), заступником начальника – начальником відділу надання лікувально-профілактичної допомоги населенню – 765 (54,7%); заступником та в.о. начальника – начальником відділу надання медичної допомоги матерям та дітям – 453 (32,4%).

Протягом зазначеного періоду **всього до управління охорони здоров’я облдержадміністрації надійшло 1397** письмових та усних звернень від громадян, що на 239 звернень або **17,1% більше**, ніж у відповідний період минулого року (січень-вересень 2019 р. – 1158, 2019 р. – 1546). З урахуванням колективних звернень (36) всього за 9 міс. звернулось 4335 осіб (січень-вересень 2019р.-2230).

За адресатом надходження письмові та усні звернення отримано: безпосередньо управлінням – 177 або 12,8% (січень-вересень 2019 р.-281 або 24,3%); за дорученням МОЗ України (у т.ч. «гаряча лінія» профільного міністерства та з урядової гарячої лінії) – 183 або 13,1% (січень-вересень 2019 р.-185 або 16%); від Миколаївської облдержадміністрації (у т.ч. її структурних підрозділів та «гарячої лінії» голови облдержадміністрації) – 635 або 45,5% (січень-вересень 2019 р.-305 або 26,3%), від ВРУ, уповноважених і представників ВРУ, народних депутатів та депутатів обласної і міських рад – 15 або 1,1% (січень-вересень 2019 р.-18 або 1,5%), з інших організації/установ/органів місцевого самоврядування тощо – 387 або 27,7% (січень-вересень 2019 р.-439 або 38%).

Звернення за видом

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **9 міс 2020р.** | | **порівняння**  **+/-** | **9 міс. 2019р.** | | **2019р.** | |
| письмові | 547 | | + 205 (37,5%) | 342 | | 478 | |
| особисті та виїзні прийоми керівництва управління **\*** | 6 | | - 17 (73,9%) | 23 | | 34 | |
| телефонна «гаряча лінія» управління | 44 | | - 2 (4,5%) | 46 | | 53 | |
| «гаряча лінія» МОЗ України | 69 | | + 39 (56,6%) | 33 | | 39 | |
| «гаряча лінія» голови облдержадміністрації | 177 | | - 21 (11,9%) | 198 | | 237 | |
| урядова «гаряча лінія» | 452 | | + 25 (5,5%) | 427 | | 591 | |
| електронні звернення | 102 (7,3%) | | + 13 (7,7%) | 89 | | 114 | |
| «телефон довіри» | у 2020 та 2019 рр. дзвінків, які б потребували додаткового розгляду, не зареєстровано, усі питання вирішувались відповідальною особою у телефонному режимі без залучення фахівців управління | | | | | | |
| **Всього** | **1397** | **+ 239** | | | **1158** | | **1546** |

**примітка\*** постановою КМУ від 11.03.2020 № 211 «Про запобігання поширення на території України коронавірусу COVID-19» введено карантин. Проведення особистих та виїзних прийомі тимчасово призупинено, звернення приймаються та опрацьовуються у телефонному режимі

Із розрахунку на 10 тис. населення найбільша кількість звернень надійшло від жителів м. Первомайськ (19,5), м. Вознесенськ (19,1), Миколаївського (17,0), Арбузинського (15,8), Врадіївського (14,4) районів та м Южноукраїнськ (13,7). Найменша – від мешканців Єланецького (6,0), Казанківського (7,3), Березнегуватського (7,6), Доманівського (8,4) та Очаківського (8,8) районів (кількість звернень громадян за регіонами області додається на 1 арк.).

Основні питання, що порушувались у зверненнях стосувались:

9 міс. 2020р. 9 міс. 2019р.

1 надання медичної допомоги та

організація медичного обслуговування 275 (19,7%) 351 (30,3%)

2. незадовільне медичне обслуговування,

грубе та формальне відношення до пацієнтів,

незадовільна робота ШМД 163 (11,7%) 110 (9,5%)

3. питання медико-соціальної експертизи

та ЛКК 111 (7,9%) 134 (11,6%)

4. забезпечення ліками та виробами

медичного призначення 147 (10,5%) 191 (16,5%)

5. подяки медичним працівникам 24 (1,7%) 35 (3,2%)

6. кадрові питання 28 (2,0) 44 (3,8%)

7. питання соціального захисту та

виділення матеріальної допомоги **330 (23,6%) 61 (5,3%)**

При проведенні перевірок заяв та скарг на незадовільне медичне обслуговування, грубе та формальне відношення до пацієнтів, незадовільна робота ШМД **за 133 зверненнями (91,1%) факти не підтвердились (2 з них визнано анонімними)** (січень-вересень 2019р.-90, з них 2 анонімні), підтвердились та частково підтвердились у 13 випадках (8,9%) (винних притягнуто до відповідальності) (січень-вересень 2019р.-10 або 9,1%), надіслано на розгляд за належністю – 17 (10,4%) (січень-вересень 2019р.-10 або 9,1%).

За аналізом причин збільшення скарг вищезазначеної тематики встановлено, що основною причиною є відсутність диференціації звернень на безкоштовно діючі «гарячі лінії» різних органів виконавчої влади, а саме вільний доступ громадян з психічними відхиленнями, що призводить до необґрунтованих дублетних і неодноразових звернень до різних інстанцій одних і тих самих громадян з одного і того ж питання, при цьому при первинній перевірці викладене не підтверджується.

Звертає на себе увагу **різкий зріст кількості звернень громадян з питань соціального захисту населення і надання матеріальної допомоги (23,6% проти 5,3% за відповідний період минулого року)**. Наслідком зросту є отримання доручень за заявами громадян щодо надання матеріальної допомоги за рахунок Комплексної програми соціального захисту населення «Турбота».

Слід зауважити, що відповідні заяви є стандартною формою заяви, передбаченою у пакеті документів, необхідного для розгляду Комісії, та не підлягають поняттю звернення громадянина (ст. 3 Закону України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 № 393/96-ВР).

Всього протягом січня-вересня 2020 року вирішено позитивно питання за 102 зверненнями (7,3%); надіслано на розгляд за належністю – 119 (8,5%); розгляд припинено за заявою – 4; повернуто автору згідно зі ст. 7 Закону України «Про звернення громадян» – 1; іншим заявникам підготовлено відповіді роз’яснювального характеру.

**Порушення термінів розгляду звернень громадян відсутні.**

Усі звернення, які надійшли до управління охорони здоров’я облдержадміністрації, розглядаються своєчасно згідно з вимогами Закону України «Про звернення громадян» та відповідно до встановлених термінів виконання (у разі їх наявності).

Керівництвом управління, профільними спеціалістами з актуальних питань медицини проводяться прямі ефіри з населенням області. Так, у січні-вересні на телебаченні відбулося 67 телеефірів та 17 ефірів на обласному радіо.

Питання персональної відповідальності посадових та службових осіб за дотримання термінів розгляду запитів на публічну інформацію та звернень громадян знаходиться на особистому контролі начальника управління та його заступників і систематично обговорюється на оперативних нарадах.

Головний спеціаліст

сектору мобілізаційної роботи

та звернень громадян Леся ПОШТАРЕНКО