

Аналіз роботи зі зверненнями громадян в управління охорони здоров'я облдержадміністрації за I квартал 2011 року

За січень-березень 2011 року до управління охорони здоров'я облдержадміністрації надійшло 229 письмових та усних звернень, що на 40 звернень, або на 14,9% менше, ніж у відповідному періоді минулого року (2010р.-269), з них безпосередньо до управління – 41 (2010р.-49), доручень по розгляду звернень з Міністерства охорони здоров'я України – 34 (2010р.-67), з інших організацій – 121(2010р.-126), на особистих прийомах до керівництва управління звернулось 33 громадянина (2010р.-27). Всього звернулось 509 громадян (2010р.-314), з урахуванням колективних звернень (статистичний звіт додається).

У I кв. 2011 року з числа вже відпрацьованих 200 звернень розглянуто начальником управління – 34 (14,8%); заступником – 148 (64,6%); заступником-начальником відділу надання лікувально-профілактичної допомоги населенню – 18(7,8%).

Протягом звітної періоду з числа розглянутих звернень до управління охорони здоров'я облдержадміністрації надійшло всього 21 необґрунтована заява, факти в яких при перевірці не підтвердились, 18 з яких – скарги на незадовільне медичне обслуговування та неправильні дії медичних працівників, такі звернення розглянуто комісійно, не підтвердились.

До управління за цей період надійшло три відзнаки важкої та самовідданої праці медичних працівників обласної лікарні, обласного онкологічного диспансеру та обласного Центру профілактики та лікування хворих на СНІД.

За звітній період за 60 зверненнями питання вирішені позитивно.

На виконання ст.18 Закону України «Про звернення громадян» в управлінні охорони здоров'я облдержадміністрації створено умови для участі заявників у розгляді звернень та ознайомлення їх з матеріалами перевірок.

Від інвалідів Великої Вітчизняної війни у звітній період надійшло 10 звернень, шість з них дублетні скарги на незадовільне медичне обслуговування в закладах охорони здоров'я міста, перевірялись неодноразово, не підтвердились; одне звернення вирішено позитивно, іншим надано роз'яснення.

Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, самотні матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

			Порівняння	січень 2010р.
1	Учасників ВВв	4	-8	12
2	Учасників бойових дій	10	+7	3
3	Вдів загиблих на фронті	0	-	-
4	Багатодітних сімей	3	+1	2
5	Одиноких матерів	2	-2	4
6	Ветеранів праці	6	+4	2
7	Пенсіонерів	68	-13	81
8	Осіб, які постраждали від аварії ЧАЕС	1	0	1

9	Інвалідів	22	-24	46
10	Всього :	116	-35	151

Основні питання, що порушуються у зверненнях громадян, стосуються:

2011р.	2010р.
---------------	---------------

- | | | |
|---|--------------|------------|
| 1. Надання медичної допомоги та організація медичного обслуговування | - 102(45,0%) | 137(50,9%) |
| 2. Незадовільне медичне обслуговування, грубе та формальне відношення до хворих | - 25(11,0%) | 21(7,8%) |
| 3. Забезпечення медикаментами та медичним обладнанням | - 20(8,8%) | 23(8,5%) |
| 4. Питання медико-соціальної експертизи | - 15(6,6%) | 19(7,0%) |

З метою постійного контролю за організацією роботи із зверненнями громадян в управлінні вжито наступних заходів:

- 18.01.11 на оперативній нараді управління розглянуто питання про підсумки роботи зі зверненнями громадян в управлінні за 2010 рік.

- 30.03.11 на оперативній нараді управління з головними лікарями обласних закладів охорони здоров'я розглянуто питання про підсумки перевірки стану роботи із зверненнями громадян в обласних закладах.

З метою контролю за додержанням законодавства за зверненнями громадян проведено перевірку 6 закладів охорони здоров'я області. З метою надання практичної та методичної допомоги підпорядкованим закладам охорони здоров'я у роботі із зверненнями громадян проведено стажування 5 осіб, відповідальних за роботу зі зверненнями громадян.

Протягом звітного періоду до управління надійшло по 6 неодноразових необгрунтованих звернень від жителів м. Миколаєва, відповіді на їх листи надавались ще при першому зверненні.

Управлінням охорони здоров'я облдержадміністрації у I кварталі 2011р. розглянуто 18 доручень за зверненнями громадян на Урядову гарячу лінію, 17 з яких які надійшли з облдержадміністрації, одне – з Міністерства охорони здоров'я України. З числа розглянутих звернень: 5 - вирішено позитивно, 7 - роз'яснено, в чотирьох – факти не підтвердились.

Порушень термінів розгляду звернень за звітній період в управлінні не відмічено.

З метою проведення широкої роз'яснювальної роботи з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом при управлінні згідно з затвердженим графіком функціонує «Гаряча лінія»; систематично працює «телефон довіри»; на офіційному веб-сайті управління розміщено аналіз роботи зі зверненнями громадян у 2010 році, графіки особистих прийомів, графік телефонних «гарячих ліній» керівництва управління на 2011 рік, об'ява про функціонування в управлінні «телефону довіри», об'ява про функціонування Урядової гарячої лінії при Урядовому контактному центрі.

З метою проведення широкої роз'яснювальної роботи з питань надання медичної допомоги населенню та реалізації громадянами права на звернення керівництвом управління, обласними фахівцями проводяться прями ефіри з населенням області: на телебаченні у I кварталі п.р. відбулося 12 телеефірів з обласними фахівцями з

актуальних питань медицини, під час яких звернулось 108 громадян; проведено 2 «прямих ефіри» на місцевих радіоканалах з населенням області з питань медицини

В управлінні працює «телефон довіри», на який за звітній період звернулось 12 громадян, інформацію про роботу «телефону довіри» доведено до відома пацієнтів усіх закладів охорони здоров'я області.

**Дані щодо прийому громадян керівництвом управління
по «гарячій лінії» за січень-березень 2011 року:**

Прізвище, ім'я, по батькові керівника	Заплановано «гарячих ліній» за графіком	Фактично проведено	Прийнято громадян
Хотіна С.Г.- начальник управління	1	1	14
Дячук Ю.К. - заступник начальника	3	5	3
Шамрай І.В.- заступник начальника- начальник відділу надання лікувально- профілактичної допомоги населенню	3	11	13
Разом:	7	17	30

24.03.11 в редакції обласної газети «Рідне Прибужжя» відбулась «Пряма телефонна лінія» з начальником управління з питань роботи галузі, під час якої звернулось 14 громадян з різних актуальних проблем охорони здоров'я, репортаж з прямої лінії опубліковано у газеті від 31.03.11.

За звітний період до начальника управління та її заступників на особистих та виїзних прийомах звернулось 10 громадян. Графіки особистого та виїзних прийомів керівництва управління охорони здоров'я облдержадміністрації розміщено на веб-сайті управління та газеті «Рідне Прибужжя» від 29.01.11 №10.

Прізвище, ім'я, по батькові керівника	Заплановано особистих прийомів за графіком	Фактично проведено	Прийнято громадян	Заплановано проведення виїзних прийомів	Фактично проведено	Прийнято громадян	Всього прийнято громадян
Хотіна С.Г.	5	4	13	5	4	2	15
Дячук Ю.К.	6	13	9	4	4	2	11
Шамрай І.В.	6	7	7	2	2	1	8
Разом:	11	24	29	7	6	3	34

Основні питання, з якими звертають громадяни під час особистих прийомів: надання безоплатної медичної допомоги; неналежне надання медичної допомоги; кадрових питань; забезпечення медикаментами.

З числа розглянутих звернень на особистих прийомах за 12 зверненнями питання вирішено позитивно, іншим надано відповідні роз'яснення.