

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

За I півріччя 2011 року до управління охорони здоров'я облдержадміністрації надійшло 466 письмових та усних звернень, що на 113 звернень, або на 19,5% менше, ніж у відповідному періоді минулого року (2010р.-579), з них безпосередньо до управління – 80 (2010р.-100), доручень по розгляду звернень з Міністерства охорони здоров'я України – 69 (2010р.-121), з інших організацій – 234 (2010р.-272), на особистих прийомах до керівництва управління звернулось 83 громадян (2010р.-73) Всього звернулось 1165 громадян (2010р.-800), з урахуванням колективних звернень.

Протягом звітнього періоду з числа розглянутих звернень до управління надійшло всього 45 необґрунтованих заяв, факти в яких при перевірці не підтвердилися. Всього надійшла 56 заяв та скарг на незадовільне медичне обслуговування та неправильні дії медичних працівників.

До управління за шість місяців надійшло дев'ять відзнак важкої та самовідданої праці медичних працівників обласної лікарні, обласного онкологічного диспансеру та обласного Центру профілактики та лікування хворих на СНІД та ін.

За звітній період за 125 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 I півріччі п.р. надійшло 14 звернень, за зверненнями 4-х заявників питання щодо медичної допомоги та забезпечення слуховим апаратом вирішено позитивно, в 7-ми зверненнях факти не підтвердились, іншим надано роз'яснення.

№	Категорія заявників	Кількість звернень, отриманих за звітній період	Порівняння (+,-)	Кількість звернень, отриманих за відповідний період минулого року
1	«Мати-героїня»	-	- 1	1
2	Інвалід Великої Вітчизняної війни	14	+6	8
3	Герой Соціалістичної Праці	-	-	-
4	Герой Радянського Союзу	-	-	-
5	Герой України	-	-	-
	Всього:	14	+5	9

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

			Порівняння	2010р.
1	Учасників ВВв	12	-10	22
2	Учасників бойових дій	16	+9	7
3	Вдів загиблих на фронті	0	0	0
4	Багатодітних сімей	5	-2	7
5	Одиноких матерів	8	-3	11
6	Ветеранів праці	15	+12	3
7	Пенсіонерів	127	-59	183
8	Осіб, які постраждали від аварії ЧАЕС	3	+2	1
9	Інвалідів	41	-52	93
10	Всього :	186	-141	327

Основні питання, що порушуються у зверненнях громадян, стосуються насамперед:

	2011р.	2010р.
1.Надання медичної допомоги та організації медичного обслуговування	194 (41,6%)	238(44,6%)
2.Незадовільного медичного обслуговування, неправильних дій медичних працівників, грубого та формального відношення до хворих	60(12,8%)	44 (8,2%)
3.Питань медико-соціальної експертизи	43(9,2%)	41 (7,6%)
4.Забезпечення медикаментами та медичним обладнанням	38(8,1%)	34 (6,3%)

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;
- 24.06.11 на колегії управління розглянуто питання про підсумки роботи із зверненнями громадян в управлінні за I півріччя 2011 року та стан роботи зі зверненнями громадян в Очаківській центральній районній лікарні та обласній психіатричній лікарні №1.

З метою удосконалення роботи та контролю за дотриманням законодавства в управлінні проводиться моніторинг організації роботи зі зверненнями громадян в закладах охорони здоров'я області. Проведено перевірку додержання законодавства про звернення громадян в 10 закладах охорони здоров'я області. В управлінні продовжується практика стажування осіб, відповідальних за роботу зі зверненнями громадян. За цей період надано практичну та методичну допомогу 11 підпорядкованим закладам охорони здоров'я області.

Протягом звітнього періоду до управління надійшло 25 неодноразових необґрунтованих звернень від жителів м. Миколаєва та області, вичерпні відповіді на їх листи надавались ще при першому зверненні у 2011р.

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 функціонує «Гаряча лінія», систематично працює «телефон довіри», на офіційному веб-сайті управління розміщено аналіз роботи зі зверненнями громадян у 2010 році та у I кварталі п.р., 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 прямі ефіри з населенням області: на телебаченні за п'ять місяців п.р. відбулося 25 телеефірів з обласними фахівцями з актуальних питань медицини, під час яких звернулось 195 громадян.

В управлінні видано наказ від 31.12.10 №776-Л, яким затверджено графік проведення телефонної «гарячої лінії» з керівництвом управління.

***Дані щодо прийому громадян керівництвом управління
по «гарячій лінії» за I півріччя 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	5	8	7
Шамрай І.В.- заступник начальника- начальник відділу надання лікувально- профілактичної допомоги населенню	5	19	23
Разом:	11	28	44

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. 18.06.11 на обласному телебаченні в програмі «Крапки над і» відбувся прямий зв'язок з начальником управління, присвячений дню медичного працівника.

Управлінням охорони здоров'я облдержадміністрації за шість місяців п.р. розглянуто 48 доручень за зверненнями громадян на Урядову гарячу лінію, 41 з яких які надійшли з облдержадміністрації, сім – з Міністерства охорони здоров'я України.

З числа розглянутих звернень: 13 - вирішено позитивно, 32 - роз'яснено, в 6 – факти не підтвердились, в одному випадку підтвердились.

На «телефон довіри» за січень-червень 2011 року звернулось 23 громадянина, інформацію про роботу «телефону довіри» доведено до відома пацієнтів усіх закладів охорони здоров'я області.

За звітний період до начальника управління та її заступників на особистих та виїзних прийомах звернулось 83 громадянина. Графіки особистого та виїзних прийомів керівництва управління охорони здоров'я облдержадміністрації розміщено на веб-сайті управління та у газеті «Рідне Прибужжя» від 29.01.11 №10.

***Дані щодо особистого прийому громадян керівництвом управління
за I півріччя 2011 року:***

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.	11	12	33	11	10	6	39
Дячук Ю.К.	12	20	17	7	7	5	22
Шамрай І.В.	12	22	20	5	5	4	22
Разом:	35	54	70	23	22	15	83

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

З числа розглянутих звернень на особистих прийомах за 39 зверненнями питання вирішено позитивно, іншим надано роз'яснення.