

Довідка про розгляд звернень громадян в Управлінні охорони здоров'я за 2021 рік

Робота по розгляду звернень громадян проводиться відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постанови Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації».

Протягом 2021 року до Управління охорони здоров'я надійшло 1484 звернення, що на 8,5 % менше, ніж у минулому році (2020р.–1621 звернення).

У порівнянні з 2020 роком збільшилась кількість звернень від мешканців Бобровицького – 44 (34), Новгород-Сіверського – 25 (17), Сосницького – 30 (15), Талалаївського – 11 (6) районів. Від мешканців решти районів кількість звернень зменшилась або суттєво не змінилась.

Найбільше по кількості листів надійшло з облдержадміністрації – 1008 (1087), з МОЗ України – 172 (220), з Урядової «гарячої лінії» – 940 (1034), з «гарячої лінії» МОЗ – 106 (93), з «гарячої лінії» Управління охорони здоров'я – 55 (88), з прокуратури – 18 (7), з обласних установ та організацій – 7 (13), з «гарячої лінії» голови облдержадміністрації – 7 (24).

У порівнянні з 2020 роком кількість звернень, які були надіслані поштою, зменшилась – 64 (82), як і кількість громадян, які звернулись на особистий прийом – 162 (189). Електронною поштою було надіслано 34 звернення.

За звітний період майже не змінилась кількість повторних звернень, їх надійшло 39 (2020 р. – 42 звернення). В основному повторно зверталися з приводу забезпечення лікарськими засобами та надання матеріальної допомоги в лікуванні та ендопротезуванні.

Основним питанням, що порушувалося громадянами, є надання медичної допомоги – 562 (576). Кількість таких звернень у порівнянні з відповідним періодом минулого року майже не змінилась. Кількість звернень з питань порядку встановлення, перегляду групи інвалідності та незгоди з рішенням МСЕК збільшилась на 42% – 98 (69). У порівнянні з відповідним періодом минулого року кількість звернень щодо забезпечення лікарськими засобами зменшилась на 32% – 222 (325). Всі вищевказані заяви переглянуті з урахуванням соціального статусу громадян, надані вичерпні відповіді.

За звітний період надійшло 222 (185) скарги на дії медпрацівників з порушенням якості надання необхідної медичної допомоги, етики та деонтології. Всі вони уважно розглянуті, факти перевірені, із медичними працівниками проведена відповідна робота.

Кількість звернень з питань оздоровлення, забезпечення санаторно-курортним лікуванням – надійшло 9 листів (2).

Колективних заяв та скарг всього надійшло 10 (21), звернень, які можна віднести до категорії «інші» – 97 (355) листів.

На всі звернення надані вичерпні відповіді, 448 питань вирішено позитивно.

За звітний період надійшло 10 (13) подяк медичним працівникам.