

## **Довідка про стан розгляду звернень громадян в Управлінні охорони здоров'я за I квартал 2020 року**

На виконання 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» Управління охорони здоров'я надає інформацію про роботу із зверненнями громадян за I квартал 2020 року.

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 I кварталу 2020 року до Управління охорони здоров'я надійшло 436 звернень, що на 6 % більше, ніж у відповідному періоді минулого року (2019 р. – 413 звернень).

Найбільша кількість звернень надійшла від мешканців м. Чернігова – 142 (156), м Ніжин – 25 (37), м. Прилуки – 36 (35), Бахмацького – 21 (20), Козелецького – 24 (15), Прилуцького – 19 (25) районів.

Найменшу кількість звернень було отримано з Варвинського – 2 (3), Куликівського – 2 (5), Носівського – 3 (5), Новгород-Сіверського – 3 (4) та Семенівського – 1 (1) районів.

Найбільше по кількості звернень надійшло з облдержадміністрації – 293 (250), з МОЗ України – 65(72), з Урядової «гарячої лінії» – 332 (207), з «гарячої лінії» МОЗ – 14 (21), з «гарячої лінії» голови облдержадміністрації – 9 (12), з «гарячої лінії» Управління охорони здоров'я – 9 (2), з прокуратури – 4 (5), з обласних установ та організацій – 5 (5) звернень.

У порівнянні з відповідним періодом 2019 року на 26 % зменшилась кількість особистих звернень громадян 37 (50), кількість листів, що надійшли до Управління охорони здоров'я поштою майже не змінилась – 23 (25).

За звітний період надійшло 14 (10) повторних звернень з приводу незадовільного медичного обслуговування.

Основним питанням, що порушувалися громадянами, є надання медичної допомоги. Кількість таких звернень зменшилась на 13 % – 108 (124). У порівнянні з відповідним періодом минулого року кількість звернень щодо забезпечення лікарськими засобами збільшилась на 17 % - 143 (119). Кількість звернень з питань порядку встановлення, перегляду групи інвалідності та незгоди з рішенням МСЕК зменшилась на 37 % – 22 (14). Всі вищевказані заяви переглянуті з урахуванням соціального статусу громадян, надані вичерпні відповіді.

За звітний період надійшла 18 (31) скарга на дії медпрацівників з порушення якості надання необхідної медичної допомоги, етики та деонтології. Всі вони уважно розглянуті, факти перевірені, із медичними працівниками проведена відповідна робота, заявникам надані вичерпні відповіді.

Колективних заяв надійшло – 5 (2). Звернень, які можна віднести до категорії «інші» – 36 (28) листів.

За звітний період надійшло 1 (7) подяк медичним працівникам.

На всі звернення надані вичерпні відповіді, 70 питань вирішено позитивно.