**Аналітична довідка**

**про стан організації роботи зі зверненнями громадян**

**в Департаменті охорони здоров**’**я**

**за 1 півріччя 2017 року**

**та вжиті заходи, спрямовані на забезпечення гарантування**

**реалізації конституційного права громадян на звернення**

Протягом звітного періоду до Департаменту охорони здоров’я надійшло 2606 ( в 2016 році – 3012) звернень громадян, з них: письмових – 1565, усних – 980. У порівнянні з минулим роком загальна кількість звернень зменшилась на 406 звернень, в тому числі:

- з КМДА – 1045 (аналогічний період 2016 року - 1346);

- з МОЗ - 577 (аналогічний період 2016 року - 599);

- до ДОЗ – 984 (аналогічний період 2016 року - 1067);

 Також від громадян надійшло 76 колективних звернень. Значну кількість колективних звернень складають питання з надання медичної допомоги, забезпечення лікарськими засобами та виробами медичного призначення на пільгових та/або безоплатних умовах як в амбулаторно-поліклінічних закладах охорони здоров’я, так і в закладах, що надають стаціонарну допомогу вторинного та третинного рівня, покращення матеріально-технічної бази закладів охорони здоров’я, санітарно-гігієнічних умов перебування в стаціонарних закладах охорони здоров’я тощо.

З урахуванням колективних звернень до Департаменту охорони здоров’я звернулось 10887 громадянина, які порушили 2803 питання. За аналогічний період минулого року з урахуванням колективних звернень до Департаменту охорони здоров’я звернулось 22512 громадян.

Передусім, громадяни зверталися із заявами щодо вирішення конкретних життєвих питань - 1537, скаргами - 186, пропозиціями і зауваженнями - 26.

Відповідно до Порядку роботи з документами в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» у виконавчому органі Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях, затвердженого розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28.12.2012 № 2368 та Порядку розгляду звернень громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), затвердженого розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 23.06.2011 № 1044 (в редакції розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28.10.2013 № 1930 звернення, які надійшли для опрацювання до Департаменту охорони здоров’я, реєструються, підлягають розгляду та контролю за їх виконанням в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» на базі системи електронного документообігу АСКОД. Розгляд та опрацювання звернень, що надійшли до Департаменту на виконання з Київської міської державної адміністрації, здійснюється з урахуванням реєстраційного номеру Київської міської державної адміністрації.

З усіх звернень, що надійшли до Департаменту охорони здоров’я за 1-е півріччя 2017 року відділом з питань звернень громадян взято на контроль 864 звернень, або 33%.

Окремим напрямком ведеться діловодство за зверненнями громадян до [КБУ «Контактний центр міста Києва 1551»](https://www.google.com.ua/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwij1LeDn7zPAhWLBSwKHY5KC5QQFggcMAA&url=https%3A%2F%2F1551.gov.ua%2F&usg=AFQjCNEd02dW2CKbyi8WEp35isgNNwwcWA&sig2=hjC_nvLFJwuDt431UHa4Jg) (далі - Call-центр**)**. За 1-е півріччя 2017 року зареєстровано 1327 звернень з Call-центру (за аналогічний період 2016 року - 1729 ).

За період з 01.01.2017 по 30.06.2017 до Департаменту надійшло 190 електронних звернень. На сьогодні, 5 з них перебувають на виконанні.

Всі електронні звернення розглянуті в терміни, визначені діючим законодавством. Заявникам надані ґрунтовні роз’ярення та фахові рекомендації.

Загалом кількість електронних звернень та успішні приклади їх розгляду показують, що електронні звернення є дієвими. Завдяки цьому керівництво міста мешканців, а громада звертає увагу на болючі питання для киян та допомагає у їх вирішенні. Цей соціальний діалог сприяє покращенню реформуванню галузі охорони здоров’я м. Києва.

Цілодобово працює телефонна «Гаряча лінія» Департаменту охорони здоров'я за телефоном 278-41-91, на яку за 2017 рік звернулося – 150 громадян (аналогічний період 2016 року – 213 осіб).

Звернення громадян на «гарячу» телефонну лінію Департаменту у разі наявності необхідної заявникам інформації та відсутності додаткового опрацювання розглядаються оперативно. Громадянам відразу в телефонному режимі надаються консультації і роз’яснення.

Також, однією з форм оперативного отримання від мешканців Києва інформації з хвилюючих питань є проведення директором особистих та виїзних прийомів громадян у відповідності до 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».

Особистий прийом громадян керівництвом Департаментом охорони здоров’я проводиться відповідно до статті 22 Закону України “Про звернення громадян” та графіка проведення особистого та виїзних прийомів громадян, затвердженого директором Департаменту.

Упродовж звітного періоду особисто директором Турчаком Д.В. прийнято 32 громадян, які подали 20 звернень. Всі звернення громадян, отримані на особистих прийомах директора залишаються на контролі до остаточного вирішення питань у межах законодавства, з якими звертались громадяни.

Під час відвідування особистого прийому директора Департаменту зареєстровано: інвалідів ВВв – 4 особи, жінка «Мати-героїня» - 1. Всі звернення опрацьовані відповідно до чинного законодавства.

Графіки особистого прийому громадян та проведення прямих (“гарячих”) телефонних ліній керівництвом Департаменту для інформування громадян розміщено у доступному для громадян місцях: в холі на першому поверсі Департаменту охорони здоров’я по вул. Прорізна, 19, при вході до Департаменту охорони здоров’я за адресою – провулок Георгіївський, 9 та безпосередньо біля відділу з питань звернень громадян ( пров. Георгіївський, 9, 3 поверх, біля 306 – 307 кабінетів), на веб-сайтах Київської міської державної адміністрації та Департаменту охорони здоров’я.

За період з 01.01.2017 по 3.06.2017 керівництвом Департаменту проведено 4 прямих (“гарячих”) телефонні лінії, під час яких звернулось 10 громадян. Звернення громадян на «гарячу» телефонну лінію Департаменту у разі наявності необхідної заявникам інформації та відсутності додаткового опрацювання розглядаються оперативно. Громадянам відразу в телефонному режимі надаються консультації і роз’яснення. У разі неможливості вирішити питання на момент звернення, на інформацію, що надійшла від громадян під час прямих (“гарячих”) телефонних ліній, у разі потреби, готуються відповідні доручення та за результатами опрацювання заявникам надається письмова відповідь.

За результатами розгляду громадян працівниками структурних підрозділів Департаменту проводиться робота на місцях щодо роз’яснення громадянам порядку подання звернень та переорієнтації заявників на звернення безпосередньо за місцем проживання в частині питань, вирішення яких належить до компетенції лікувальних закладів та інших місцевих установ та організацій. Загалом, з 01.01.2017 по 30.06.2017 за результатами виявлених недоліків при проведенні оцінки якості надання медичної допомоги населенню міста Києва були вжиті наступні заходи:

* у 23 випадках рекомендовано вжито заходів дисциплінарного впливу до медичного персоналу;
* 7 лікарів направлено на курси спеціалізації;

Разом з тим, за звітний період надійшло 94 листа з подяками. Громадяни висловлювали вдячність лікарям за професіоналізм, вирішення питань щодо оперативного лікування та лікарям бригад екстренної медичної допомоги.

Основним критерієм, яким керується Департамент охорони здоров’я виконавчого органу (далі – Департамент) у роботі із зверненнями громадян є кваліфікований, своєчасний та об’єктивний розгляд звернень громадян. Відповідно до Конституції України, 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” та інших нормативних документів, керівництвом Департаменту вживаються необхідні адміністративно-організаційні заходи щодо ґрунтовного та всебічного розгляду питань, які порушуються громадянами, усунення причин, що породжують звернення громадян, своєчасного інформування громадськості за наслідками їх розгляду.

З метою поліпшення якості надання медичної допомоги, усунення зауважень та недоліків, на яких наголошують заявники у своїх зверненнях до міських органів влади, спеціалістами Департаменту постійно ведеться та кропітка робота щодо неупередженого та фахового опрацювання заяв, скарг та пропозицій від громадян міста.

З початку поточного року **відділом внутрішнього фінансового аудиту** було опрацьовано 11 звернень громадян. Звернення були розглянуті, опрацьовані в повному обсязі та у визначені строки. Після опрацювання заявникам направлено відповіді.

Слід зазначити, з метою розгляду звернення та встановлення фактів відповідності зазначених у зверненні питань відділом було проведено перевірку умов праці в Шкірно-венерологічному диспансері № 5 Подільського району міста Києва. За результатами перевірки керівнику закладу надані доручення вжити заходи по усуненню виявлених недоліків та запобіганню їх у подальшому

Крім цього, з метою розгляду звернення та встановлення фактів відповідності зазначених у колективному зверненні питань відділом було проведено перевірку фінансово-господарської діяльності Київської міської клінічної лікарні № 3. За результатами перевірки керівнику закладу надані доручення вжити заходи по усуненню виявлених недоліків та запобіганню їх у подальшому.

**У секторі з організації акушерсько- гінекологічної допомоги** за 6 місяців 2017 року розглянуто **14** звернень, з них:

* **12** звернень та **2** інформаційних запита з приводу надання медичної допомоги та інше. З них:

- задоволено - 7 (50,0 %);

- роз’яснено - 7 (50,0 %);

Всі звернення розглянуто в обумовлені законом терміни.

Комісійно розглянуто 1 скаргу, за результатами висновку роботи комісії встановлено, що медична допомога надавалась вагітній та новонародженій дитині згідно з клінічних протоколів Міністерства охорони здоров’я України.

Розглянуто 73 звернення від громадян для отримання висновку про підтвердження факту народження дитини поза закладом охорони здоров’я, відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 09.01.2013 № 9 «Про затвердження Порядку підтвердження факту народження дитини поза закладом охорони здоров’я». З метою опрацювання зазначених звернень, проведено **22** засідання медичної консультативної комісії при Департаменті з підтвердження факту народження жінкою дитини поза закладом охорони здоров’я. Відповідно до рішень медичної консультативної комісії видано **76** висновків про підтвердження факту народження дитини поза закладом охорони здоров’я, відмовлено одному заявнику у видачі висновку у зв’язку з відсутністю медичної довідки лікарсько-консультативної комісії лікувально-профілактичного закладу про огляд жінки для підтвердження факту народження дитини (п.4 постанови Кабінету Міністрів України від 09.01.2013 № 9 «Про затвердження Порядку підтвердження факту народження дитини поза закладом охорони здоров’я»).

Опрацьовано 29 звернень з приводу направлення хворих на комісію МОЗ України для проведення першого курсу лікування безплідності методами допоміжних репродуктивних технологій за бюджетні кошти.

 За звітний період проведено 2 засідання комісії Департаменту по направленню жінок на комісію МОЗ України для проведення першого курсу лікування безплідності методами допоміжних репродуктивних технологій за бюджетні кошти. Комісією розглянута вся подана медична документація та направлено на комісію МОЗ України **29** висновків про необхідність проведення першого курсу лікування безплідності методами допоміжних репродуктивних технологій за бюджетні кошти. Відмовлень жінкам у направленні на комісію МОЗ України у зв’язку з відсутністю показань до проведення ДРТ не було.

З приводу переривання вагітності за медичними показаннями звернулося **91** вагітних. Проведено **48** засідань комісії Департаменту охорони здоров’я по штучному перериванню вагітності терміном від 12 до 22 тижнів. Видано 91 направлення до пологодопоміжних закладів. Відмовлено в одному випадку у зв’язку з відсутністю показань до переривання вагітності терміном від 12 до 22 тижнів за медичними показаннями.

**383** звернення, отриманих від правоохоронних органів з приводу розшуку громадян вчасно розглянуті, по кожному запиту підготовлена відповідна інформація.

За звітний період до Департаменту надійшло **152** звернення з приводу забезпечення участі лікарів у науково-практичних конференціях, симпозіумах, телемостах від організаторів. Всі листи опрацьовані та з відповідними дорученнями направлені до УОЗ РДА та закладів охорони здоров’я, що входять до сфери діяльності Департаменту охорони здоров’я.

У **відділі з організації первинної медичної допомоги та санаторного лікування** протягом 2017 року опрацьовано 258 письмових звернень громадян.

 У разі звернення громадян безпосередньо до фахівців відділу з організації первинної медичної допомоги та санаторного лікування по телефону їм відразу надаються відповідні роз’яснення, наприклад, щодо забезпечення лікарськими засобами в рамках Урядової програми «Доступні ліки», порядку забезпечення лікарським засобами на пільгових умовах, слуховими апаратами тощо.

Звернення громадян щодо забезпечення лікарськими засобами на пільгових умовах відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 17.08.1998 № 1303 «Про впорядкування безоплатного та пільгового відпуску лікарських засобів за рецептами лікарів у разі амбулаторного лікування окремих груп населення та за певними категоріями захворювань» та забезпечення лікарськими засобами в рамках Урядової програми «Доступні ліки».

 Звернення Мельник Є. П. від 26.04.2017 № М-9721, вул. Вербицького, буд. 22/1, кв. 180, щодо оперативного лікування та забезпечення лікарськими засобами. Заявницю оглянуто лікарями та рекомендовано проведення оперативного лікування в плановому порядку. Також Мельник Є. П. 28.04.2017 виписано рецепти в рамках Урядової програми «Доступні ліки» на лікарські засоби з непатентованою назвою «Еналоприл» та «Бісопролол».

Звернення Омельченка О. Ф. від 12.05.2017 № 10345, просп. Палладіна, 13, кв. 349. За інформацією Комунального підприємства «Фармація» 12.05.2017 заявник за пільговим рецептом отримав лікарський засіб «Глкофаж» безоплатно.

Звернення Запари Ю. М. від 22.05.2017 № 061/З-853, вул. Андрія Шептицького, буд. 1/2 , кв. 36. За інформацією Комунального підприємства «Фармація» заявник 22.05.2017 за пільговим рецептом отримав лікарський засіб для проведення імуносупресивної терапії «Імуран» безоплатно.

 Звернення громадян щодо встановлення інвалідності.

 Звернення Тамбовцевої Н. Б. від 14.06.2017 № 061/Т-136/2, бульв. Верховної Ради, буд. 18-а, кв. 49. За рішенням ЛКК Київської міської психоневрологічної лікарні № 2 16.06.2017 дитину Тамбовцеву Марію визнано інвалідом та надано право на одержання державної соціальної допомоги.

 Звернення громадян щодо забезпечення засобами особистої гігієни.

 Звернення Рязанцевої К. В. від 13.06.2017 № 11932, вул. Симиренка, 14-б, кв. 115. Дитині Рязанцеву Дмитру видано довідку ЛКК щодо потреби у засобах особистої гігієни (підгузки, пелюшки, урологічні прокладки).

 Звернення громадян щодо санаторно-курортного лікування дітей.

 Звернення Горної Н. В. від 22.06.2017 № 061/Г-1160, вул. Празька, буд.10, кв. 2. Дитину Горного Владислава 13.06.2017 забезпеченого санаторно-курортною путівкою в супроводі одного із батьків.

**Відділом по управлінню персоналом** за 1-е півріччя 2017 року розглянуто 176 звернень громадян.

Укомплектування в закладах охорони здоров’я системи Департаменту охорони здоров’я вакантних посад молодших спеціалістів з медичною освітою проводиться за рахунок підготовки спеціалістів в чотирьох Київських міських медичних коледжах.

Станом на 30.06.2017 в Київських медичних коледжах підготовлено 930 випускників, які закінчили навчання за державним замовленням та за контрактною формою навчання.

Спеціалісти, які навчались за державні кошти, направлені для працевлаштування в заклади охорони здоров’я Департаменту охорони здоров’я.

В 2016 році оформлено для проходження інтернатури з подальшим працевлаштуванням 272 випускника (в тому числі 9 випускників за Міською цільовою програмою підготовки лікарських кадрів для закладів охорони здоров’я міста Києва на 2011 - 2017 роки), які будуть працевлаштовані в амбулаторні заклади (в т.ч. амбулаторії загальної практики-сімейної медицини).

Підвищення кваліфікації молодших спеціалістів з медичною освітою проводиться на базі Київського медичного коледжу імені П.І. Гаврося. Станом на 30.06.2017 у зазначеному закладі підвищило кваліфікацію 2536 осіб.

З метою забезпечення надання якісної медичної допомоги населенню міста, лікарі проходять підвищення кваліфікації в Національній медичній академії післядипломної освіти імені П.Л. Шупика та Національному медичному університеті імені О.О. Богомольця.

Станом на 30.06.2017 року направлено на курси підвищення кваліфікації 1496 лікарів.

На курси спеціалізації за фахом «Загальна практика-сімейна медицина» з подальшим отриманням сертифікату лікаря-спеціаліста Національної медичної академії післядипломної освіти ім. П.Л. Шупика станом на 30.06.2017 направлено 16 лікарів-терапевтів та лікарів-педіатрів.

Станом на 30.06.2017 року відзначено 396 працівників Департаменту охорони здоров’я та підпорядкованим йому закладів:

- Почесною грамотою Департаменту охорони здоров’я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) нагороджено - 364 працівників;

- Подякою Київського міського голови – 32 працівника.

На сьогоднішній день на квартирному обліку за місцем проживання перебуває **1181** працівників, які працюють в закладах охорони здоров’я, що входять до сфери управління Департаменту охорони здоров’я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

В Департаменті охорони здоров’я в 2017 році на засіданні комісії з розгляду пропозицій закладів охорони здоров’я щодо заохочення працівників закладів охорони здоров’я шляхом надання житлової площі та питань по службовим жилим приміщенням було розподілено п’ять квартир для працівників закладів охорони здоров’я.

За рішенням зазначеної комісії розподілено:

1. Однокімнатну квартиру № 137 за будівельною адресою: вул. Качалова, 40, секція 1.2 надано родині водія Комунальної організації «Київмедспецтранс» Черненку В.М.

2. Однокімнатну квартиру № 154 за будівельною адресою: вул. Качалова, 40, секція 1.2 надано родині сестри медичної Київського міського клінічного госпіталю ветеранів війни Чавченко В.П.

3. Двокімнатну квартиру № 145 за будівельною адресою: пров. Моторний, ж/б № 1 надано родині сестри медичної Київської міської клінічної лікарні № 9 Кислюк Л.І. зі звільненням займаної площі.

4. Двокімнатну квартиру № 152 за будівельною адресою: пров. Моторний, ж/б № 1 надано родині сестри медичної КНП «Консультативно-діагностичний центр» Оболонського району м. Києва Зайцевої Л.І. зі звільненням займаної площі.

5. Двокімнатну квартиру № 6 за будівельною адресою пров. Моторний, ж/б № 2 надано родині сестри медичної КНП «Консультативно-діагностичний центр» Дніпровського району м. Києва Машиної В.П.

На виконання Постанови Кабінету Міністрів України від 8 грудня 2009 року №1338 "Про заходи щодо посилення протидії корупції" **головним спеціалістом – уповноваженою особою з питань запобігання та виявлення корупції** Департаменту забезпечено невідкладний розгляд звернень підприємств, установ та організацій, фізичних осіб – підприємців, громадян щодо фактів корупції ( на думку заявників), свідками яких вони стали. Протягом звітного періоду надійшло 5 таких звернень, що були ретельно опрацьовані і на які надані ґрунтовні роз’яснення. Разом з тим, фактів корупції – не виявлено.

**Водночас, з урахуванням вимог Закону України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» на офіційному веб-сайті Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) висвітлено інформацію стосовно заходів із запобігання корупції та нормативних документів.**

Відповідно до виконання Державної програми щодо реалізації засад державної антикорупційної політики в Україні (Антикорупційної стратегії) на 2015-2017 роки працівники Департаменту охорони здоров’я ознайомлені зі змістом постанови Кабінету Міністрів України від 29 квітня 2015 року № 265 «Про затвердження Державної програми щодо реалізації засад державної антикорупційної політики в Україні (Антикорупційної стратегії) на 2015-2017 роки».

На виконання статті 45 Закону України «Про запобігання корупції» працівники Департаменту охорони здоров’я ознайомлені з інформацією, щодо заповнення електронної декларації до 1 квітня поточного року, шляхом заповнення на офіційному веб-сайті Національного агентства декларації особи, уповноваженої на виконання функцій держави або місцевого самоврядування, за минулий рік за формою, що визначається Національним агентством.

Крім того, Департаментом охорони здоров’я було направлено лист керівникам підприємств, установ, організацій, що входять до сфери управління Департаменту охорони здоров’я, щодо способу подання та заповнення електронної декларації відповідно до Закону України «Про запобігання корупції».

 16 лютого 2017 року Департаментом охорони здоров'я було проведено розширену апаратну нараду з питань діяльності закладів охорони здоров'я у 2017 році, під час якої було надано роз’яснення стосовно системи електронного декларування, та наголошено на необхідності своєчасного заповнення на офіційному веб-сайті Національного агентства декларацій тощо.

Всі державні службовці попереджені про відповідальність за не подання завідомо недостовірних відомостей або за умисне неподання декларації. У встановлені терміни надається інформація про виконання вимог антикорупційного законодавства.

Наказом Департаменту охорони здоров’я від 01.02.2017 № 42 затверджено План заходів Департаменту охорони здоров’я щодо запобігання та зменшення ризиків корупції на 2017 рік.

Відповідно до зазначеного Плану заходів щодо запобігання та зменшення ризиків корупції на 2017 рік всі працівники Департаменту охорони здоров’я були перевірені щодо виникнення реального, потенційного конфлікту інтересів.

Працівники Департаменту охорони здоров’я ознайомлені з приписами статті 9 Закону України «Про державну службу» від 10 грудня 2015 року № 889-VIII.

Крім того, працівники Департаменту охорони здоров’я проходять навчання Київському міському центрі перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, керівників державних підприємств, установ та організацій.

 Питання боротьби з проявами корупції протягом вказаного періоду постійно перебували під постійним контролем директора Департаменту охорони здоров’я та головного спеціаліста – уповноваженої особи з питань запобігання та виявлення корупції.

 Директором Департаменту охорони здоров’я ведеться посилений контроль за відкритістю та прозорістю роботи Департаменту. Зокрема, наказом від 27 квітня 2011 року № 167 «Про Порядок організації особистого прийому громадян» (із змінами) встановлений та затверджений графік проведення особистого, виїзного прийому громадян та прямих («гарячих») телефонних ліній керівництвом Департаменту охорони здоров’я, виїзні прийоми громадян проводяться в установах підпорядкованих Департаменту охорони здоров’я. На оперативних нарадах звертається увага співробітників на забезпечення відкритості, прозорості інформації, передбаченої чинним законодавством, особам, які звертаються до Департаменту охорони здоров’я.

Під час прийому на роботу всі новопризначені державні службовці попереджаються про спеціальні обмеження та ознайомлюються із Загальними правилами етичної поведінки державних службовців.

Кожне призначення на посаду державних службовців в Департаменті охорони здоров’я проводяться на конкурсній основі або за іншою процедурою, передбаченою законодавством, проводиться спеціальна перевірка.

Одним з головних завдань з питань запобігання та виявлення корупції протягом звітного періоду було надання роз’ярень щодо застосування антикорупційного законодавства. Особливу увагу зосереджено на необхідності безумовного дотримання норм законодавства в сфері антикорупційної політики, державної служби та етики державного службовця під час виконання службових обов'язків та у повсякденній діяльності. Для всіх державних службовців Департаменту охорони здоров'я розроблені та затверджені посадові інструкції, в яких чітко визначені їх права, обов’язки та повноваження. Всі працівники зі своїми посадовими інструкціями ознайомлені під підпис.

Питання, пов’язані з роботою щодо запобігання корупції в Департаменті охорони здоров'я, періодично розглядаються на нарадах у керівництва.

За перше півріччя 2017 року робота щодо запобігання проявам корупції здійснювалася відповідно до Плану заходів на виконання Закону України «Про запобігання корупції» Закону України «Про очищення влади», постанови Кабінету Міністрів України від 04 вересня 2013 року № 706 «Питання запобігання та виявлення корупції» на 2017 рік, затвердженого наказом директора Департаменту охорони здоров'я від 01 лютого 2017 року № 42.

22 травня 2017 року в рамках впровадження системи внутрішнього контролю КМДА відповідно до моделі COSO, за сприяння з Deutsche Gesellschaft fur Internationale Zusammenarbeit (GIZ) відбулася робоча зустріч з представниками Антикорупційної ради при Київському міському голові, Управління з питань запобігання та виявлення корупції та представники структурних підрозділів КМДА задіяних у пілотному проекті на тему: «Підготовка проведення пілотного аудиту щодо Системи внутрішнього контролю та інших превентивних заходів протидії корупції».

За результатами зустрічі було обрано два процеси (процедура видачі контрольної картки Департаменту міського благоустрою та проведення конкурсу з перевезення пасажирів Департаменту транспортної інфраструктури) для пілотного аудиту системи внутрішнього контролю та напрацьовано програми аудиту, заснованої на проведеній оцінці ризиків. Проведення пілотного аудиту заплановано на липень 2017 року.

23 травня 2017 року відбулась робоча зустріч з фахівцями GIZ щодо підготовки тренерів для проведення навчання та заходів з підвищення інформованості з метою запобігання корупції.

Крім того, за перше півріччя 2017 року :

1. Проводився аналіз скарг та звернень громадян, відповідно до вимог законодавства;
2. Всім громадянам та юридичним особа які звертались до Департаменту охорони здоров’я надавалась достовірна інформація відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації» та «Про запобігання корупції»;
3. Надавалась методична та консультативна допомога з питань дотримання вимог антикорупційного законодавства;
4. Проводилась роз’яснювальна робота із запобіганням, виявленням, і протидії корупції та дотримання етики поведінки державного службовця.

Відповідно до вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», 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» **в управлінні економіки** проводиться організаційна робота щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення. Вживаються заходи щодо її покращення, ґрунтовного та всебічного розгляду питань, які порушуються громадянами перед органами виконавчої влади, усунення причин, що породжують звернення громадян.

Питання роботи із зверненнями громадян знаходиться на постійному контролі та залишається пріоритетним напрямком в роботі управління, де вживаються заходи щодо поліпшення організації роботи зі зверненнями громадян, зокрема зменшення кількості звернень громадян до органів влади вищого рівня та повторних звернень, здійснення глибокого аналізу причин, що їх породжують.

Проводиться робота на місцях щодо роз’яснення громадянам порядку подання звернень та переорієнтації заявників на звернення безпосередньо за місцем проживання в частині питань, вирішення яких належить до компетенції лікувальних закладів та інших місцевих установ та організацій.

Приділяється особлива увага щодо недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням строків, установлених законодавством, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам.

За період роботи І півріччя 2017 року до управління економіки Департаменту охорони здоров’я періодично надходили звернення громадян щодо сплати благодійних внесків, правомірності оплати за медичні послуги надані в лікувально-профілактичних закладах, питання щодо виділення додаткових коштів закладам охорони здоров’я, звернення стосовно перебоїв в роботі електромереж, відсутності світла, теплопостачання та водопостачання в закладах охорони здоров’я, а також звернення щодо виділення коштів на проведення ремонтних робіт в лікувальних закладах охорони здоров’я, що входять до сфери управління Департаменту охорони здоров’я.

За вказаний період в управлінні економіки опрацьовано та надано відповідь:

* на звернення громадян, які надійшли до комунальної бюджетної установи «Контактний центр м. Києва», до урядової «гарячої лінії» (більше 360 звернень);
* запити на інформацію (38 запитів);
* запити ЗМІ (10 запитів);
* звернення громадян (97 звернень);
* звернення громадян опрацьовані за дорученням Міністерства охорони здоров’я України (5 звернень);
* звернення громадян, що надійшли на гарячу лінію Департаменту охорони здоров’я (5 звернень);
* депутатські запити (17 запитів);
* одне звернення Громадської організації «Трансперенсі Інтернешлн Україна» за дорученням керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) В. Бондаренка. В зверненні було оцінено та висвітлено стан прозорості системи публічних закупівель «ProZorro».

Наприклад:

1.Звернення Інспекції Держенергонагляду у м. Києві (від 01.06.2017 № 19178) щодо сприяння у вирішені питання з улаштування резервного автономного джерела живлення для струмоприймачів особливої групи І категорії надійності електропостачання у Київському міському пологовому будинку № 3 на вул. Кучера, 7. Результат: Програмою економічного і соціального розвитку м. Києва на 2017 рік, за замовленням КП «Інженерний центр», передбачені асигнування в сумі 1,9 млн. грн. на встановлення у Київському міському пологовому будинку № 3 автономного джерела живлення у поточному році.

2. Звернення Товстого В.О. до комунальної бюджетної установи «Контактний центр м. Києва» від 27.04.2017 № Т-5655/11 із проханням відкрити другий онкологічний центр на лівому березі міста Києва. Результат: Програмою економічного і соціального розвитку м. Києва на 2017 рік передбачено виділення коштів для проектування та будівництва, на перетині вулиць М.Закревського та Милославської у Деснянському районі міста Києва багатопрофільної лікарні потужністю – 300 ліжок, на загальну суму -13 000,0 тис. грн., в томи числі на проектні роботи - 5 000,0 тис. грн.

3. Розглянуто звернення Громадської організації «Антикорупційний штаб» (№ 061-12(з) стосовно надання копій актів виконаних робіт та проектно-кошторисну документацію на «Капітальний ремонт покрівель харчоблоку, операційно-адміністративного та головного корпусів Київської міської клінічної лікарні № 3». За результатом опрацювання, запитувана інформація (додаток на 38 арк. в 1 прим.) направлена на електронну адресу: info@shtab.net.

4. Виділено додаткові кошти закладам охорони здоров’я, за результатами звернень депутатів Київської міської ради:

- кошти у сумі 1379,0 тис. грн. на проведення капітального ремонту спірального комп'ютерного томографу CKT General Electric Light Speed Plus з заміною рентгенівської трубки X-Ray tube у Київській міській клінічній лікарні швидкої медичної допомоги (звернення Шлапак В.В. від 03.03.2017 № 08/279/08/816-797);

- надано погодження на передачу бюджетних призначень від головного розпорядника – секретаріату Київської міської ради для Київській міській клінічній лікарні № 17 на придбання електрокардіографу 6-ти канального «Біомед Ве-600» (Меліхова Т.І. від 18.04.2017 № 08/279/08/259-4г/п).

5. За результатами опрацювання, під час звернень щодо правомірності оплати за надані медичні послуги, громадянам надається інформація стосовно діючих нормативних документів щодо надання платних послуг, їх переліку та розрахунку тарифів на їх виконання, а також порядок затвердження цих тарифів.

Платні послуги в закладі надаються громадянам на підставі Постанови Кабінету Міністрів України від 17 вересня 1996 р. № 1138 «Про затвердження переліку платних послуг, які надаються в державних і комунальних закладах охорони здоров’я та вищих медичних навчальних закладах».

6. Під час звернень щодо благодійних внесків, заявника інформують про діючі нормативні документи щодо благодійництва, наголошуючи на те, що благодійництво - це добровільна безкорислива пожертва фізичних та юридичних осіб у поданні набувачам матеріальної, фінансової, організаційної та іншої благодійної допомоги. Сплата на користь медичного закладу можлива у вигляді благодійного внеску і здійснюється виключно за бажанням та у відповідності до норм Закону України «Про благодійництво та благодійні організації», постанови Кабінету Міністрів України від 04.08.2000 року № 1222 «Про затвердження порядку отримання благодійних (добровільних) внесків і пожертв від юридичних та фізичних осіб бюджетними установами і закладами освіти, охорони здоров’я, соціального захисту, культури, науки, спорту та фізичного виховання для потреб їх фінансування».

7. З деякими заявниками було проведено зустріч головних лікарів для позитивного та результативного вирішення проблем, які були озвучені в зверненнях громадян. В тому числі заявники:

- Волочук Н.О. (В-3286/1 від 10.03.2017, м. Київ, вул. Райдужна, 3, кв.2);

- Іванов І.В. (І-171/1 від 02.04.2017, м.Київ, вул. М. Приймаченко, 6 кв. 87);

- Миховська С.С. (М-9599/1 від 11.04.2017 м. Київ, вул. Героїв Дніпра 77, кв. 106);

8. Неодноразово проведено наради з медичними працівниками в лікувальних закладах щодо дотримання правил етики і деонтології при спілкуванні з пацієнтами та їх родичами.

На виконання заходів програми «Здоров'я киян» на 2017 рік Департаменту охорони здоров’я передбачено коштів на суму 634 579,5 тис. грн.

Обсяги видатків розподілені за нижче вказаними заходами програми:

 **1. «Хоспісна та паліативна допомога».**

 Передбачено на рік 5 000,0 тис. грн. Станом на звітну дату тривають процедури закупівлі засобів догляду за важкохворими на амбулаторному етапі та засобів догляду за хворими хоспісів, паліативних відділень, на загальну очікувану суму 4 999,9 тис. грн.

**2. «Репродуктивне здоров’я».**

 Передбачено на рік 6 000,0 тис. грн. З них на 5 614,8 тис. грн укладено договори на закупівлю препаратів для лікування дихальних розладів новонароджених, препаратів для надання невідкладної медичної допомоги та препаратів антирезусного імуноглобуліну.

**3. «Орфанні захворювання».**

 Передбачено на рік 189 518,4 тис. грн. З них на 5 962,9 тис. грн укладено договори на закупівлю наборів реактивів для скринінгу новонароджених на фенілкетонурію та вроджений гіпотиреоз, препаратів для дітей, хворих на ювенільний ревматоїдний артрит та хворобу Гоше. Станом на звітну дату тривають процедури закупівлі ліків для хворих на муковісцидоз, ліків для хворих на коагулопатії та хворих з онкогематологічною патологією, на загальну очікувану суму 130 181,4 тис. грн.

**4. «Розвиток стоматологічної допомоги».**

 Передбачено на рік 188,0 тис. грн на забезпечення зубним протезуванням учасників бойових дій АТО. Станом на звітну дату проводиться організаційна робота щодо оголошення тендеру на закупівлю стоматологічних матеріалів.

**5. «Лікарні планового лікування».**

Передбачено на рік 133 843,4 тис. грн. З них на 26 121,7 тис. грн укладено договори на закупівлю витратних матеріалів для проведення гемодіалізу та перитонеального діалізу, лікарських засобів та дезінфікуючого антисептичного засобу для обробки шкіри та рук хворим, що отримують лікування замісною нирковою терапією. Станом на звітну дату тривають процедури закупівлі витратних матеріалів для проведення гемодіалізу та перитонеального діалізу, на загальну очікувану суму 73 359,1 тис. грн.

**6. «Консультативно-діагностичні центри, консультативні поліклініки ЛПЗ».**

 Передбачено на рік 10 000,0 тис. грн. Станом на звітну дату триває процедура закупівлі імуносупресивних лікарських засобів, на очікувану суму 2 049,0 тис. грн.

**7. «Розвиток служби крові».**

 Передбачено на рік 10 895,2 тис. грн. З них на 10 780,2 тис. грн укладено договори на закупівлю витратних матеріалів для заготівлі донорської крові, реагентів, тест-систем та витратних матеріалів для проведення скринінгу крові донорів та її компонентів методом імунохемілюмінесцентного аналізу на маркери ВІЛ 1/2, гепатитів В, С та сифілісу.

**8. «Забезпечення слухопротезуванням осіб з проблемами слуху».**

 Передбачено на рік 10 712,0 тис. грн. Станом на звітну дату тривають процедури закупівлі кохлеарних імплантів та мовних процесорів, на загальну очікувану суму 5 269,2 тис. грн.

**9. «Ендопротезування суглобів».**

 Передбачено на рік 19 371,1 тис. грн. Станом на звітну дату триває процедура закупівлі ендопротезів колінних та кульшових суглобів та наборів інструментарію для їх імплантації, на очікувану суму 19 367,7 тис. грн.

**10. «Розвиток офтальмохірургії».**

 Передбачено на рік 29 371,1 тис. грн на закупівлю витратних матеріалів для проведення оперативних втручань при катаракті та вітреоретинальній патології, інгібіторів ангіогенезу для лікування вікових макулярних дегенерацій.

**11. «Адаптація стомованих хворих».**

 Передбачено на рік 3 000,0 тис. грн. Станом на звітну дату проводиться організаційна робота щодо оголошення тендеру на закупівлю засобів догляду за стомою, уростомою.

**12. «Розвиток неврологічної допомоги».**

 Передбачено на рік 6 900,0 тис. грн. З них на 1 253,0 тис. грн укладено договори на закупівлю медикаментів для дітей, хворих на церебральний параліч, епілепсію та аутизм. Станом на звітну дату триває процедура закупівлі медикаментів для хворих на розсіяний склероз, на очікувану суму 4 899,5 тис. грн.

**13. «Зменшення поширеності інфекційних хвороб».**

Передбачено на рік 2 000,0 тис. грн. Станом на звітну дату проводиться організаційна робота щодо оголошення тендеру на закупівлю ліків для хворих на вірусний гепатит В.

**14. «Хірургія серця та судин».**

 Передбачено на рік 20 006,8 тис. грн. Станом на звітну дату тривають процедури закупівлі лікарських засобів та виробів медичного призначення для кардіохірургічних втручань, на загальну очікувану суму 20 005,4 тис. грн.

**15. «Ендокринні захворювання».**

 Передбачено на рік 135 773,5 тис. грн. З них на 105 400,1 тис. грн укладено договори на закупівлю препаратів інсуліну. Станом на звітну дату проводиться організаційна робота щодо оголошення тендеру на закупівлю тест-смужок для контролю рівня глюкози крові.

**16. «Онкологічна служба».**

 Передбачено на рік 50 000,0 тис. грн. З них на 22 419,9 тис. грн укладено договори на закупівлю лікарських засобів для лікування онкологічних хворих. Станом на звітну дату проводиться організаційна робота щодо оголошення тендеру на закупівлю лікарських засобів для лікування онкологічних хворих.

**17. «Зменшення поширеності інфекційних хвороб».**

 Передбачено на рік 2 000,0 тис. грн. З них на 216,9 тис. грн. укладено договір на закупівлю вакцини антирабічної. Станом на звітну дату тривають процедури закупівлі туберкуліну та вакцини проти папілома-вірусу людини, на загальну очікувану суму 799,4 тис. грн, проводиться організаційна робота щодо оголошення тендеру на закупівлю вакцини для профілактики гепатиту В рекомбінантної.

В основу організації роботи зі зверненнями громадян у Департаменті охорони здоров’я покладені завдання, визначені Законом України «Про звернення громадян», Указом 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», Законом України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції» від 02.07.2015, Інструкцією 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, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 (із змінами, внесеними згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 19.01.2011 № 26).

За період з 01.01.2017 по 30.06.2017 відповідно до графіка, затвердженого директором Департаменту 03.01.2017 на виконання вищезазначеного Указу, працівниками відділу з питань звернень громадян Управління аналітичного контролю та з питань звернень громадян проведено перевірки організації роботи із зверненнями громадян, стану виконавської дисципліни по розгляду звернень громадян у структурних підрозділах Департаменту. За їх результатами директором Департаменту надані доручення керівникам структурних підрозділів про вжиття заходів щодо покращення роботи із зверненнями громадян. Зокрема, підвищення персональної відповідальності посадових осіб при розгляді звернень громадян, неухильного виконання норм Закону України “Про звернення громадян”.

В ході перевірки працівникам структурних підрозділів Департаменту була надана методична допомога та відповідні пропозиції щодо оптимізації подальшої роботи по даному напрямку роботи. У подальшому відповідно до графіка буде продовжено проведення таких перевірок.

За період з 01.01.2016 по 30.06.2017 відповідно до графіка, затвердженого директором Департаменту 03.01.2017 на виконання вищезазначеного Указу, директору Департаменту Турчаку Д.В. прозвітували про результати роботи та організацію роботи із зверненнями громадян керівники структурних підрозділів Департаменту.

За результатами звітування, директором Департаменту зазначеним керівникам структурних підрозділів надані відповідні доручення щодо подальшої роботи із зверненнями громадян. За результатами аналізу роботи із зверненнями громадян за 1-е півріччя 2017 року, з’ясовано, що робота зі зверненнями громадян потребує удосконалення, позаяк чимало функцій, які дублюються, можна було б уніфікувати. Зокрема, це стосується роботи із вхідною кореспонденцією та картотекою громадян. Тоді більше часу державні службовці на містах будуть відводити на особисте спілкування з громадянами, яких іноді доволі вчасно вислухати, щоб проблему зняти із порядку денного.

Враховуючи зазначене, за період з 01.01.2017 по 30.06.2017 відповідно до графіка, затвердженого директором Департаменту 03.01.2017 та на виконання вищезазначеного Указу, працівниками відділу з питань звернень громадян Управління аналітичного контролю та з питань звернень громадян Департаменту:

1. в структурних підрозділах Департаменту та районних управліннях охорони здоров’я міста Києва ( Оболонський, Дніпровський, Подільський, Святошинський райони) проведено наради з питань організації якісної роботи по розгляду звернень громадян з наданням практичної та методичної допомоги працівникам зазначених структурних підрозділів;

 2. на базі управлінь охорони здоров’я Подільської та Дніпровської районних у місті Києві державних адміністрацій проведено два виїзні семінари-навчання на тему «Питання та шляхи удосконалення в організації роботи зі зверненнями громадян». Питання, що розглядались під час семінару - актуальні проблеми щодо розгляду звернень та прийому громадян, дотримання вимог законодавства про захист персональних даних під час роботи зі зверненнями громадян, а також новели антикорупційного законодавства, основні заходи посадових осіб щодо розгляду звернень громадян з питань діяльності державної виконавчої служби, порядок оскарження дій суддів та притягнення їх до відповідальності;

 3. з метою оптимізації роботи із зверненнями громадян на містах, керівникам районних управлінь охорони здоров’я запропоновано анкетування мешканців, які звернулись за медичною допомогою до фахівців, підпорядкованих їм закладів охорони здоров’я;

 4. розроблені методичні рекомендації;

Звернення громадян до органів влади є найбільш поширеною та найдоступнішою для громадян формою діалогу та зворотного зв’язку, тому у Департаменті охорони здоров’я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) чітко відбудована система роботи зі зверненнями громадян, спрямована на їх своєчасний та якісний розгляд. Організація роботи спрямована, перш за все, на забезпечення реалізації громадянами України конституційного права на звернення.

Серед авторів звернень переважають найменш захищенні категорії населення, зокрема, особи, що потребують сторонньої допомоги, пенсіонери, одинокі матері, особи із вадами розвитку, які потребують особливої уваги з боку органів влади щодо задоволення їх повсякденних запитів та життєвих проблем. Дану категорію громадян найбільше турбують питання про забезпечення медичною допомогою, лікарськими засобами та медичними виробами на пільгових умовах або за державний кошт, компенсацій за проведене за власні кошти лікування, матеріальної допомоги на лікування.

З метою оперативного реагування на гострі проблемні питання громадян в Департаменті функціонує прямий телефонний зв’язок  із начальником відділу з питань звернень громадян Управління аналітичного контролю та з питань звернень громадян ( тел. 279–15–76).

Фактичний стан розгляду звернень в Департаменті з'ясовується шляхом зворотного зв'язку із заявниками і виконавцями (тел. 279–22–77).

Робота по дотриманню термінів розгляду звернень громадян проводиться в Департаменті постійно. Звернення, які не потребують додаткового вивчення та перевірок, розглядаються не пізніше 15 днів від дня їх отримання. Але в зв’язку із недостатньою кількістю співробітників Департаменту, які закривають зазначений напрямок роботи, непоодинокі випадки порушення термінів виконання звернень громадян.

У відділі з питань звернень громадян Управління аналітичного контролю та з питань звернень громадян Департаменту постійно аналізується проблематика звернень, що дозволяє виявляти найбільш актуальні питання, які потребують уваги як керівництва Департаменту, так і адміністрації районів та міста взагалі; а також фахових роз'яснень від головних позаштатних спеціалістів Департаменту.

За підсумками роботи із зверненнями громадян, щоквартально забезпечується висвітлення узагальнених відомостей щодо організації роботи із зверненнями громадян на офіційному сайті Департаменту у рубриці «Звернення громадян».

Суттєвим елементом забезпечення якісного реагування на звернення громадян є відкритість Департаменту перед територіальною громадою міста. Цьому слугує газета на "Здоров’я киян" (щомісячний тираж 1000 екземплярів).

З метою посилення роз’яснювальної роботи серед населення міста щодо повноважень Департаменту та органів місцевого самоврядування в частині розгляду звернень громадян у засобах масової інформації, на запровадженій окремих сторінках "Звернення громадян" ВЕБ-сайтів Департаменту охорони здоров’я та Київської міської державної адміністрації висвітлюються інформаційно-консультативні матеріали з розгляду питань, які турбують жителів територіальної громади, а також інформаційні матеріали з питань розгляду звернень громадян.

На прямих ефірах програми ТРК "Київ" та в Українському Незалежному Інформаційному Агентстві Новин (УНІАН) директор Департаменту Д.В. Турчак неодноразово відповідав на запитання жителів міста з актуальних проблемних питань щодо реформування галузі охорони здоров’я в Києві.

Особливу увагу керівництво Департаменту зосереджує на невідкладному та якісному задоволенні законних запитів громадян, на недопущенні надання необґрунтованих відповідей.

Щотижня відділом з питань звернень громадян управління аналітичного контролю та з питань звернень громадян Департаменту здійснюється аналіз звернень громадян, що надходять до Департаменту, у тому числі через органи державної влади вищого рівня, народних депутатів, громадські організації, засоби масової інформації, повторних та колективних звернень. Аналіз надається директору Департаменту, що дає можливість бачити проблеми, які турбують жителів міста, за необхідності оперативно втручатися, виправляти стан справ.

Керівництво Департаменту охорони здоров’я виконавчого органу Київської міської ради (Киїівської міської державної адміністрації) і надалі продовжить:

- здійснювати постійний контроль за виконанням основних положень Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»;

- забезпечувати виконання Закону України «Про звернення громадян», актів Президента України, Кабінету Міністрів України щодо звернень громадян;

- не допускати порушення термінів розгляду звернень громадян, надавати у встановленні законом терміни письмові відповіді авторам звернень за наслідками їх розгляду та давати принципову оцінку фактам порушень;

- проводити систематичний аналіз звернень громадян, здійснювати заходи щодо виявлення проблемних питань мешканців міста з метою упередження надходження повторних звернень;

- забезпечувати всебічний розгляд звернень громадян, сприяння реалізації їх законних прав та свобод, посиленню персональної відповідності керівників усіх рівнів за вирішення питань, що порушуються у зверненнях громадян, особливо найменш соціально захищених категорій; об’єктивної, неупередженої і вчасної перевірки фактів, викладених у зверненнях, фактичного поновлення порушених прав та інтересів громадян, виключати при розгляді звернень громадян прояви формального підходу;

- забезпечувати кваліфікований, неупереджений і об”єктивний розгляд звернень громадян з метою вирішення порушених у них питань, задоволення
законних вимог заявників;

- створювати умови для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надавати можливість знайомитись з матеріалами перевірок відповідних звернень;

- забезпечувати першочерговий розгляд звернень інвалідів і учасників бойових дій, учасників АТО, ветеранів праці, громадян, які мають високі урядові нагороди, постраждали внаслідок аварії на ЧАЕС, багатодітних сімей, самотніх матерів та малозабезпечених самотніх громадян, які потребують соціального захисту та підтримки, а також скарг, колективних і повторних звернень громадян, звернень, які надійшли через органи вищої влади, а також переважно ті, які надходять до Департаменту.

Клай С. 279 15 76