



УКРАЇНА

ВИКОНАВЧИЙ ОРГАН КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ  
(КИЇВСЬКА МІСЬКА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ)

**ДЕПАРТАМЕНТ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я**

вул. Прорізна, 19, м. Київ-01, 01001, тел. (044) 284-08-75, (044) 284-08-02,  
тел. «гарячої» лінії (044) 278-41-91, e-mail: health@kmda.gov.ua, код ЄДРПОУ 02012906

04.01.2021 № 061-12/07.02

Керівнику апарату  
виконавчого органу Київської міської ради  
(Київської міської державної адміністрації)  
Д. ЗАГУМЕННОМУ

Звіт про роботу зі зверненнями  
громадян за 12 міс 2020 року

Шановний Дмитре Миколайовичу !

Департамент охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі - Департамент охорони здоров'я), надає довідкові матеріали про підсумки проведеної роботи в частині розгляду звернень громадян у Департаменті охорони здоров'я згідно з Указом Президента України від 07.02.08 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» за період з 01.01.2020 по 31.12.2020.

Додаток на 22 аркушах.

З повагою

Директор

Валентина ГІНЗБУРГ

Аналітична довідка  
про стан організації роботи зі зверненнями громадян  
в Департаменті охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської  
ради (Київської міської державної адміністрації)  
за період з 01.01.2020 по 31.12.2020

На виконання 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» (далі – Указ), доручення Київської міської державної адміністрації від 09.02.2008 № 5303, з урахуванням вимог постанови Кабінету Міністрів України від 21 лютого 2018 року № 94 «Про внесення змін до Класифікатора звернень громадян», листа керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) Дмитра ЗАГУМЕННОГО від 18.12.2020 № 009-1546 Департамент охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі - Департамент охорони здоров'я) інформує про проведену роботу за 2020 рік, спрямовану на забезпечення гарантії реалізації конституційного права громадян на звернення.

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 (Київській міській державній адміністрації), затвердженого розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 23.06.2011 № 1044 (зі змінами та доповненнями), звернення, які надійшли для опрацювання до Департаменту охорони здоров'я, реєструються у системі електронного документообігу «АСКОД» з урахуванням розділів (звернення громадян, звернення народних депутатів України, гаряча лінія Департаменту охорони здоров'я, Call-центр, запити на інформацію).

Реєстрацію та попередній розгляд звернень, що надходять до Департаменту охорони здоров'я, покладено на відділ організаційного забезпечення управління з питань контрольно-аналітичної роботи та організаційного забезпечення Департаменту охорони здоров'я (далі – відділ організаційного забезпечення).

На першому етапі у відділі організаційного забезпечення проводиться попередній розгляд звернень, за результатами якого звернення, в яких порушені питання, що не входять до повноважень Департаменту охорони здоров'я, не пізніше п'ятиденного терміну направляються за належністю

відповідно до абзацу 3 статті 7 Закону України «Про звернення громадян». У разі необхідності готуються проміжні відповіді на доручення Київського міського голови, запити на інформацію, листи народних депутатів України, уповноваженого Президента України, прокуратури та депутатів Київської міської ради. У всіх інших випадках при попередньому розгляді звернень визначаються виконавці. Відділом організаційного забезпечення здійснюється контроль за своєчасністю виконання звернень, зокрема їх закриття в системі електронного документообігу «АСКОД», їх змістовне наповнення та дотримання вимог захисту персональних даних.

Звернення, які не потребують додаткового вивчення, збору інформації та проведення перевірок, розглядаються не пізніше 15 днів від дня їх надходження та реєстрації в Департаменті охорони здоров'я. За вимогою заявників термін розгляду звернень скорочується до зазначеного ними строку.

Розгляд та опрацювання звернень, що надійшли до Департаменту охорони здоров'я від виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), здійснюються з урахуванням реєстраційного номеру Київської міської державної адміністрації та повторно не реєструються.

За період з 01.01.2020 до 31.12.2020 в системі електронного документообігу «АСКОД» зареєстровано письмових 9230 звернень громадян (за аналогічний період 2019 року відповідно - 10048 звернень громадян).

У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість звернень зменшилася, але за структурою зросла кількість електронних звернень громадян. Зазначена ситуація обумовлена зокрема введенням карантинних заходів у зв'язку із пандемією COVID-19, викликаною корона вірусом.

Зросла загальна кількість звернень за рахунок звернень громадян до комунальної бюджетної установи «Контактний центр міста Києва» (зростання більше як на 4 тис звернень: 2020 рік -10041 звернень, 2019 рік – 5960 звернень).

За дорученням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) на розгляд до Департаменту охорони здоров'я у 2020 році надійшло 2243 звернень (за 2019 рік - 2237 звернень).

З Міністерства охорони здоров'я України (далі - МОЗ України) та інших органів державної влади на розгляд до Департаменту охорони здоров'я - 1479 (у 2019 році надійшло 1455 звернень).

Безпосередньо від громадян до Департаменту охорони здоров'я у 2020 році надійшло 5508 звернень (за 2019 рік – 6356 звернень).

Серед усіх звернень, що надійшли на розгляд до Департаменту охорони здоров'я протягом 2020 року взято на контроль 7629 звернень, що складає 82,6 %.

Також, від громадян надійшло 218 колективних звернень, що складає 2,4 % від загальної кількості звернень (за період 2019 року – 210 звернення, 2,1 %).

У колективних зверненнях переважають питання, що стосуються організації обстеження в амбулаторних умовах хворих на Covid-19 та громадян з підозрою на коронавірусну інфекцію, відкриття та роботи лабораторій, що здійснюють забір матеріалу для обстеження на Covid-19, покращення харчування у закладах охорони здоров'я, що надають стаціонарну допомогу, реалізації рецептів в аптечній мережі, тощо.

У 2020 році до Департаменту охорони здоров'я надійшло 309 звернення без зазначення адреси (2019 рік – 261 звернень) та 292 звернення (2019 рік - 308 звернень) від громадян, що проживають в інших регіонах України. Зазначені звернення стосуються питань можливості надання медичної допомоги іногороднім громадянам у закладах охорони здоров'я, що засновані на комунальній власності територіальної громади міста Києва.

Серед звернень, які зареєстровані в системі електронного документообігу «АСКОД» за 2020 рік налічується 1742 електронних звернень (2019 рік – 938 звернень) – зростання на 804 звернення, або на 85,7 %. Зазначене зростання електронної форми звернень пов'язана перш за все із обмеженням доступу громадян до адміністративних приміщень у зв'язку із протиепідемічними заходами, пов'язаними з пандемією Covid-19 та забезпечення реалізації права громадян на звернення до органів державної влад шляхом доступності електронного шляху прийому звернень.

Всі електронні звернення розглянуто в терміни, визначені законодавством. Заявникам надано ґрунтовні роз'яснення та фахові рекомендації.

Окремо в системі електронного документообігу ведеться реєстрація звернень, які надходять від комунальної бюджетної установи «Контактний центр м. Києва» .

Так за 2020 рік на розгляд до Департаменту охорони здоров'я надійшло 10041 звернення від громадян (2019 рік – 5960 звернень). Приріст склав 4 081 звернення, або 40,6 %.

Переважну більшість (4712 звернень) склали звернення з питань роботи закладів охорони здоров'я в період здійснення карантинних заходів, пов'язаних з COVID-19, проведення обстежень на COVID-19, з питань пов'язаних із неможливістю виписки пільгових лікарських засобів на амбулаторному рівні, 34 % серед них пов'язані з неможливістю виписки лікарських засобів у зв'язку із відсутністю їх в Національному переліку та інших галузевих стандартах надання медичної допомоги за нозологіями.

Також хвилюють громадян питання проведення ПЛР-тестування на Covid-19 за їх бажанням для обстеження, надання платних послуг в закладах охорони здоров'я, відсутності гарячого водопостачання, проведення ремонтних робіт та виділення додаткових коштів на капітальний ремонт

медичних закладів, будівництво нових лікарень у м. Києві, зокрема для хворих на COVID-19.

Заявникам оперативно роз'яснювався порядок роботи закладів охорони здоров'я та алгоритм дій при необхідності обстеження на COVID-19. Департаментом вжито всі можливі заходи для негайного відновлення гарячого водопостачання. Всім заявникам надано інформаційні матеріали після позитивного вирішення проблемного питання. Зокрема роз'яснено, що за умови виділені додаткових коштів на виконання робіт з капітального ремонту, потреби закладів охорони здоров'я будуть враховані у 2020 році.

Однією з форм оперативного отримання від мешканців міста Києва інформації з важливих питань є проведення в Департаменті охорони здоров'я особистих прийомів громадян у відповідності до вимог 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 Департаменту охорони здоров'я проводиться відповідно до статті 22 Закону України «Про звернення громадян» на підставі графіку проведення особистих та виїзних прийомів громадян, затвердженого директором Департаменту охорони здоров'я.

У 2020 році відповідно до вимог Законів України «Про захист населення від інфекційних хвороб», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України, спрямованих на запобігання виникненню і поширенню коронавірусної хвороби (COVID-19)», постанови Кабінету Міністрів України від 20.05.2020 № 392 «Про встановлення карантину з метою запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2, та етапів послаблення протиепідемічних заходів», пункту 3 розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 16.03.2020 № 444 «Про деякі заходи щодо запобігання поширенню коронавірусу Covid-19 на території міста Києва», з початку дії карантинних заходів в столиці доступ до адміністративних приміщень обмежено, прийом громадян керівництвом припинився.

У зв'язку із викладеним, упродовж звітного періоду фактично відбулося 9 із 32 запланованих особистих прийомів директором Департаменту охорони здоров'я. Прийнято 21 заявник, розглянуто 34 звернення.

Незважаючи на тимчасові обмеження, графіки особистого/виїзного прийому громадян та проведення прямих «гарячих» телефонних ліній керівництвом Департаменту охорони здоров'я для інформування громадян розміщено у доступних для громадян місцях, а саме: в холі на першому поверсі Департаменту охорони здоров'я (вул. Прорізна, 19), на веб-сайтах виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та Департаменту охорони здоров'я.

За період з 01.01.2020 по 31.12.2020 керівництвом Департаменту охорони здоров'я проведено 12 прямих («гарячих») телефонних ліній, під час яких звернулось 35 громадян. Звернення громадян на «гарячу» телефонну лінію розглядаються оперативно в телефонному режимі. Громадянам надаються консультації і роз'яснення. У разі неможливості вирішити питання на момент звернення, директором Департаменту охорони здоров'я готуються відповідні доручення та за результатами опрацювання заявникам надаються письмові відповіді.

Для вирішення питань, які виникають у мешканців м. Києва щодо надання медичної допомоги, у Департаменті охорони здоров'я керівники структурних підрозділів надають консультативну допомогу громадянам в телефонному режимі.

Питання виконавчої дисципліни, зокрема в частині дотримання термінів розгляду звернень громадян перебуває на постійному контролі в керівництва Департаменту охорони здоров'я.

Щочетверга керівники структурних підрозділів Департаменту охорони здоров'я отримують нагадування щодо розгляду звернень громадян, термін виконання яких наближається.

У 2020 році не змінилася активність громадян в частині територіальної подачі заяв.

При аналізі отриманих Департаментом охорони здоров'я звернень громадян найбільша кількість звернень традиційно надійшла від жителів п'яти районів столиці: Дарницького району - 14,5 %, Деснянського району - 13,1 %, Дніпровського району - 12,5 %, Святошинського району - 12,5 %, та Солом'янського району - 10,9 %.

Звернення громадян за районами  
(без врахування звернень на працевлаштування та проведення атестації на визначення рівня знань лікарів)

№ з/п	Район м. Києва		Кількість звернень	% звернень
1	Дарницький	-	1105	14,5
2	Деснянський	-	1003	13,1
3	Дніпровський	-	953	12,5
4	Голосіївський	-	608	8,0
5	Оболонський	-	705	9,2
6	Печерський	-	278	3,7
7	Подільський	-	391	5,1
8	Солом'янський	-	835	10,9
9	Святошинський	-	952	12,5
10	Шевченківський	-	799	10,5
	Разом	-	7629	100

Робота зі зверненнями громадян залишається пріоритетним напрямком у діяльності Департаменту охорони здоров'я. Департаментом охорони здоров'я та керівництвом закладів охорони здоров'я, що входять до сфери управління Департаменту охорони здоров'я, вживаються заходи щодо поліпшення організації роботи зі зверненнями громадян. Здійснюється глибокий аналіз причин, що породжують звернення громадян до органів влади. Зазначена робота спрямована на зменшення випадків звернень громадян, зокрема повторних, до органів влади вищого рівня.

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 комунальних установ та організацій.

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

У 2020 році до початку введення в дію протиепідемічних заходів проведено виїзну перевірку якості роботи із зверненнями громадян в Київській міській клінічній лікарні № 5, Дитячій клінічній лікарні № 8 Шевченківського району міста Києва. Здійснено контроль роботи із зверненнями громадян в Київській міській клінічній лікарні № 12, Київської міської клінічної лікарні швидкої медичної допомоги та в структурних підрозділах Департаменту охорони здоров'я. Порушення законодавства при організації роботи із зверненнями громадян за результатами перевірок не виявлено.

Серед звернень, що взяті на контроль, до структурних підрозділів Департаменту охорони здоров'я на розгляд надійшло 7629 звернень.

№ з/п	Структурні підрозділи Департаменту охорони здоров'я	Кількість звернень надійшло	% від контр звернень
1	Відділ організаційного забезпечення управління з питань контрольно-аналітичної роботи та організаційного забезпечення	2909	38,1
2	Відділ лікувально-профілактичної допомоги дорослому населенню управління лікувально-профілактичної допомоги	1704	22,3
3	Відділ лікувально-профілактичної допомоги дітям та матерям управління лікувально-профілактичної допомоги	754	9,8
4	Відділ первинної медико-санітарної допомоги управління лікувально-профілактичної допомоги	724	9,5

5	Відділ медико-соціальної допомоги населенню управління лікувально-профілактичної допомоги	948	12,4
6	Відділ правового забезпечення	392	5,1
7	Відділ внутрішнього фінансового аудиту	15	0,2
8	Управління капітальних видатків та оренди	112	1,5
9	Відділ спеціального фонду та цільових програм управління економіки	52	0,7
10	Відділ тендерних процедур	12	0,3
11	Управління бухгалтерського обліку та звітності	7	0,1
	Разом	<b>7629</b>	<b>100</b>

Зокрема фахівцями відділу лікувально-профілактичної допомоги дорослому населенню Департаменту охорони здоров'я (далі – відділ лікувально-профілактичної допомоги дорослому населенню) звернення громадян опрацьовуються відповідно до законодавства України та за результатами роботи заявникам надаються ґрунтовні письмові відповіді.

Протягом звітної періоду до відділу надійшло до виконання 1704 звернення громадян.

У разі звернення громадян безпосередньо до фахівців відділу за телефоном їм надаються відповідні роз'яснення щодо забезпечення медикаментами, витратними матеріалами, медичними виробами, заявники скеровуються на консультацію до фахівців або керівників закладів охорони здоров'я, що входять до сфери управління Департаменту охорони здоров'я.

Звернення киян щодо лікування за кордоном (понад 70 заяв) вирішено позитивно. Враховуючи, що питання лікування за кордоном за кошти державного бюджету згідно із законодавством України вирішується комісією Міністерства охорони здоров'я України, відповідно до поданих пацієнтами або їх родичами медичних документів, їм були надані лист-направлення на зазначену вище комісію. На сьогодні громадянам надсилається письмова форма відповіді за підписом директора Департаменту охорони здоров'я, а до Міністерства охорони здоров'я у 10-ти денний термін направляється пакет документів у письмовій формі кур'єром Департаменту охорони здоров'я та через СЕВ в електронному варіанті.

Серед авторів звернень переважають найменш захищені категорії населення, зокрема, особи, що потребують сторонньої допомоги, пенсіонери, особи із вадами розвитку або з обмеженими можливостями та внутрішньо-переміщені особи з АР Крим і Донбасу. Дану категорію громадян турбують питання про забезпечення медичною допомогою за бюджетні кошти (кардіохірургічною, імуносупресивною, нефрологічною, ендопротезуванням, зубопротезуванням), лікарськими засобами та медичними виробами на пільгових умовах або за державний кошт, матеріальної допомоги на лікування, отримання виплат за витрачені кошти на лікарські засоби при



стаціонарному лікуванні, зокрема хворим. Що перенесли коронавірусну інфекцію, викликану вірусом Covid-19.

Відповідно до звернень, громадяни, які потребували імплантації кришталіків, ендопротезування та забезпечення дороговартісними лікарськими засобами, забезпечувалися ними на виконання заходів міської цільової програми «Здоров'я киян» 2020-2022 роки:

- кияни, які потребували офтальмологічної допомоги, в тому числі і оперативної, скеровувалися до фахівців Київської міської клінічної офтальмологічної лікарні «Центр мікрохірургії ока», де за бюджетні кошти наявні витратні матеріали та відповідно до встановленого діагнозу пацієнти могли отримати необхідне лікування (понад 100 осіб);

- кияни, які перебувають у списках пацієнтів та потребують планового оперативного втручання з ендопротезування суглобів, були направлені до 9 закладів охорони здоров'я, що входять до сфери управління Департаменту охорони здоров'я, на лікування з використання ендопротезу суглобу (кульшового або колінного) на безоплатній основі (213 осіб: 180 – кульшові суглоби, 20 – колінні, 3 - плечові);

- кияни, старші за 60 років, та у звітному періоді отримали травму (перелом шийки стегна) були госпіталізовані до однієї з лікарень (міських клінічних лікарень №№ 1,3,4,6,7,8,9,12, швидкої медичної допомоги). Заявники за екстреними медичними показами були одразу прооперовані з використання ендопротезу кульшового суглобу (361 особа: 360 – кульшових суглобів та 1 плечовий). 22 грудня 2020 року у зв'язку із переломами шийки стегнової кістки, що виникли у наслідок погодних умов, у екстреному порядку забезпечено кульшовими суглобами 20 громадян в порядку невідкладної допомоги;

- кияни, яким було проведено трансплантацію органів, тканин, і які потребують пожиттєвого прийому препаратів імуносупресивної терапії, скеровувалися до КПН КДЦ Шевченківського району, де за бюджетні кошти відповідно до рекомендацій фахівців отримували медикаменти в межах бюджетного фінансування (27 осіб).

Протягом 2020 року у відділі лікувально-профілактичної допомоги дітям та матерям (далі – відділ) розглянуто 754 звернення. У 2020 році опрацьовано 592 письмових звернень громадян.

Серед них позитивно вирішено питання, порушені в 17 зверненнях щодо направлення на розгляд Комісії Міністерства охорони здоров'я України стосовно направлення для лікування за кордон; 101 звернення щодо забезпечення хворих на фенілкетонурію продуктами лікувального харчування; 28 звернень громадян щодо організації надання медичної допомоги дітям в стаціонарних умовах.

Відділом розглянуто 51 звернення щодо неналежного на думку громадян надання медичної допомоги в умовах закладів охорони здоров'я та

37 звернень щодо надання матеріальної допомоги на лікування та надання медичної допомоги іногороднім мешканцям.

У відділі лікувально-профілактичної допомоги дітям та матерям розглянуто:

- 120 звернень 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 45 засідань медичної консультативної комісії при Департаменті охорони здоров'я з підтвердження факту народження жінкою дитини поза закладом охорони здоров'я. Відповідно до рішень медичної консультативної комісії видано 120 позитивних висновків;

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

За звітний період проведено два засідання комісії Департаменту охорони здоров'я 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 52 висновків про необхідність проведення першого курсу лікування безплідності методами допоміжних репродуктивних технологій за бюджетні кошти. Відмовлення жінкам у направленні на комісію МОЗ України у зв'язку з відсутністю показань до проведення допоміжних репродуктивних технологій не було.

З приводу переривання вагітності за медичними показаннями звернулося 141 вагітна. Проведено 55 засідань комісії Департаменту охорони здоров'я по штучному перериванню вагітності терміном від 12 до 22 тижнів. Видано 141 направлень до пологодопоміжних закладів охорони здоров'я, що знаходяться у сфері управління Департаменту охорони здоров'я.

За 2020 рік відділом медико-соціальної допомоги населенню розглянуто 948 звернень громадян.

За результатами розгляду зазначених звернень відповідно до наказів МОЗ України від 28.09.2012 № 752 «Про порядок контролю якості медичної допомоги», зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 28.12.2012 за № 1996/22308, та від 05.02.2016 року № 69 «Про організацію клініко-експертної оцінки якості надання медичної допомоги та медичного обслуговування», зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 24.02.2016 за № 286/28416, проведено 33 клініко-експертна оцінка якості та обсягів надання медичної допомоги у закладах охорони здоров'я, що входять до сфери управління Департаменту охорони здоров'я, та у випадках надходження відповідного звернення, що супроводжувалося скаргами

пацієнтів та/або близьких осіб, які доглядають за пацієнтами або з ініціативи Міністерства охорони здоров'я України - у закладах охорони здоров'я незалежно від форми власності 15 комісійних розглядів. Кількість проведених клініко-експертних оцінок якості надання медичної допомоги громадянам зменшилася оскільки через застосування обмежувальних проти епідеміологічних заходів комісійні засідання експертів не проводилися.

Відділом первинної медико-санітарної допомоги опрацьовано 724 звернень. Всі звернення розглянуто в обумовлені законом терміни. За результатами опрацювання заявникам надані обґрунтовані відповіді.

Значна кількість звернень стосувалась питань медикаментозного забезпечення на амбулаторному рівні, проведення тестування на гостру респіраторну вірусну інфекцію Covid-19, проведення вакцинації, забезпечення виробами медичного призначення та витратними матеріалами хворих на цукровий діабет.

Комісійно розглянуто 6 скарги щодо надання медичної допомоги громадянам в умовах стоматологічних кабінетів. Так, за результатами комісійного розгляду зверненням заявника О. (О-10470) громадянина забезпечено зубопротезуванням на пільгових умовах; громадянину Н (061/Н-234) проведено лікування ротової порожнини на безоплатній основі.

Зверталися громадяни з питання проведення за бюджетні кошти дороговартісних обстежень, зокрема КТ та МРТ. Заявникам надавалося роз'яснення щодо механізму проведення зазначеного обстеження та максимальна допомога для реалізації їх прав. За результатами розгляду звернення громадянина У. (061/У-3373) заявнику проведено КТ-обстеження органів черевної порожнини за бюджетні кошти; громадянці М. (061/214) організовано проведення МРТ головного мозку.

Громадянам, які зверталися з питань забезпечення лікарськими засобами надавалися ретельні роз'яснення щодо можливості отримання необхідних дорого вартісних лікарських засобів на пільговій основі.

За результатами розгляду звернення громадянки С. (С-9970) заявниця забезпечений дороговартісним препаратом "Летромара" для лікування раку молочної залози.

Заявника А. (061/А-1514), хворого на первинний імунодефіцит, в результаті розгляду звернення забезпечено дорого вартісним лікарським засобом "Гаманорм".

Відділом спеціального фонду та цільових програм опрацьовано у визначені терміни 52 звернення громадян.

Зазначені звернення громадян та державних установ стосувалися забезпечення хворих з кардіохірургічною патологією дороговартісними виробами. Всі звернення вирішено позитивно. Для хворих громадян виділено кардіостимулятори, оксигенатори, серцеві клапани та стенти для здійснення оперативного втручання.

Заявникам надано роз'яснення на поставлені питання, зокрема стосовно платних послуг забезпечено інформування заявників стосовно діючих нормативних документів щодо надання платних послуг, їх переліку та розрахунку тарифів на їх виконання, а також порядок затвердження цих тарифів.

За 2020 рік до відділом внутрішнього аудиту Департаменту надійшло 15 звернень громадян, які розглянуто та опрацьовано сектором внутрішнього фінансового аудиту в повному обсязі та у визначені терміни.

Відділом внутрішнього аудиту спільно з відділом правового забезпечення проведено 2 комісійні перевірки двох звернення від 28.10.2020 № КО-13640 та від 26.11.2020 № КО-14829 щодо проблемних питань в організації роботи призовної комісії Дніпровського віськомату. За результатами розгляду колективу надано роз'яснення.

Управлінням капітальних видатків та оренди (далі – управління) у звітному періоді опрацьовано 132 звернення громадян, серед них переважну більшість склали звернення щодо стану матеріально-технічної бази закладів охорони здоров'я, зокрема проведення ремонтних робіт.

За результатами розгляду проведено ряд заходів.

Так, за результатами розгляду звернення громадянки К. від 29.04.2020 № 061/К-2325 стосовно неналежного, на думку заявника, графіті на фасаді будинку КНП «Київська міська клінічна лікарня № 1» проведено капітальний ремонт фасаду (термосанація) корпусів КНП «КМКЛ № 1 по вул. Харківське шосе, 121», вищезгадана будівля утеплена і пофарбована.

За розглядом колективного звернення громадської організації «Ошукані українці» (від 01.06.2020 № 13/80) стосовно виділення коштів протягом 2015-2019 років на ремонт або будівництво об'єктів охорони здоров'я проведено аналіз освоєних коштів за період з 2015 по 2019 роки та поінформовано заявників.

З результатами розгляду звернення громадянки І. (від 17.09.2020 № І-11502(002) стосовно облаштування пандусу ВНЗ «Київський міський медичний заклад» в рамках проведення робіт «Капітальний ремонт фасаду з утепленням в навчальному та адміністративно-побутовому корпусах ВНЗ Київський міський медичний коледж, вул. Братиславська. 5» відремонтовано в'їзну групу та встановлено пандус в закладі, відповідно до норм ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення».

Також до управління надходило багато звернень щодо закупівлі медичного обладнання, засобів індивідуального захисту, вирішення питань щодо запобігання прширенню коронавірусної інфекції COVID-19.

За результатами розгляду колективного звернення лікарів Комунального некомерційного підприємства «Київська міська клінічна лікарня № 5» (далі – КНП «КМКЛ № 5») (від 21.10.2020 № КО -13366) щодо закупівлі ангиографічної установки Phillips Allura Xper FD10C потреба у зазначеному медичному обладнанні для КНП «КМКЛ № 5» включено до загальної потреби обладнання закладів охорони здоров'я на 2020-2022 роки.

За період 2020 року до сектору тендерних процедур управління економіки на опрацювання надійшло 12 звернення громадян, які зверталися щодо вирішення питань стосовно забезпечення закладів охорони здоров'я міста Києва медичним лікарськими засобами та виробами медичного призначення.

Звернення розглянуто відповідно до вимог чинного законодавства та надано відповідь у визначені строки.

Додатково повідомляємо, що станом на звітну дату тендерним комітетом Департаменту охорони здоров'я, відповідно до отриманих технічних завдань (заявок) на закупівлю, оголошено 260 тендерів ( 2019 рік – 201 тендер), з них:

- відкриті торги – 250 тендерів;
- переговорна процедура закупівлі – 10 тендерів.

Протягом 2020 року, за результатом проведених тендерів, Департаментом охорони здоров'я придбано для потреб закладів охорони здоров'я столиці медичних виробів та лікарських засобів, продуктів лікувального харчування, а також медичних послуг з планового обстеження пацієнтів, що перенесли трансплантацію, на загальну суму 1 184 021,64 тис. грн, зокрема:

- вакцину для імунізації проти гепатиту В для медичних працівників на суму 3 330,64 тис. грн;
- імунобіологічний препарат Туберкулін для діагностики стану можливого тубінфікування на суму 7 709,52 тис. грн;
- вакцину для профілактики захворювань, що викликаються папіломавірусом людини, на суму 6 765,99 тис. грн;
- тест-смужки для хворих на цукровий діабет для контролю рівня глюкози в крові на суму 5 940,00 тис. грн;
- медичні вироби для постійної інфузії інсуліну на суму 31 459,85 тис. грн;
- препарати глюкагону для невідкладної терапії гіпоглікемії у дітей, хворих на цукровий діабет, на суму 734,42 тис. грн;
- лікарські засоби для лікування онкологічних хворих на суму 236 823,27 тис. грн;
- лабораторні реактиви для діагностики тиреоїдного статусу на суму 232,86 тис. грн;
- витратні матеріали для проведення оперативних втручань при катаракті та вітреоретинальній патології на суму 6 083,01 тис. грн;
- лікарські засоби для хворих на ювенільний ревматоїдний артрит на суму 9 279,33 тис. грн;
- імуносупресивні лікарські засоби для хворих, що перенесли трансплантацію органів на суму 14 843,87 тис. грн;
- медичні послуги з післятрансплантаційного моніторингу на суму 323,87 тис. грн;

- витратні матеріали, необхідні для проведення екстракорпоральних методів лікування (гемодіалізу, гемофільтрації), на суму 128 034,97 тис. грн;
- витратні матеріали для проведення сеансів перитонеального діалізу на суму 1 541,86 тис. грн;
- лікарські засоби для лікування тяжких форм анемії (еритропоетини, препарати заліза) у пацієнтів із хронічними захворюваннями нирок на суму 18 734,29 тис. грн;
- препарати для корекції порушень фосфорно-кальцієвого обміну у пацієнтів із хронічними захворюваннями нирок на суму 25 202,73 тис. грн;
- медикаменти, необхідні для проведення екстракорпоральних методів лікування, на суму 6 501,68 тис. грн;
- лікарські засоби для лікування хворих на розсіяний склероз на суму 45 153,92 тис. грн;
- медикаменти для хворих на епілепсію на суму 197,27 тис. грн;
- засоби догляду за стоною (кало та сечоприймачі) на суму 9 167,30 тис. грн;
- ендопротези кульшових та колінних суглобів для імплантації в плановому порядку на суму 31 962,88 тис. грн;
- ендопротези кульшових суглобів для надання невідкладної допомоги на суму 20 443,09 тис. грн;
- лікарські засоби для хворих на вірусний гепатит на суму 1 449,63 тис. грн;
- медичні вироби для проведення скринінгу донорської крові та її компонентів на суму 4 987,01 тис. грн;
- витратні матеріали для проведення автоматичного цитоферезу на суму 2 566,40 тис. грн;
- слухові апарати на суму 1 451,56 тис. грн;
- системи кохлеарної імплантації на суму 8 293,43 тис. грн;
- мовні процесори на суму 3 465,01 тис. грн;
- препарати для надання невідкладної медичної допомоги на суму 1 171,83 тис. грн;
- антирезусний імуноглобулін для запобігання гемолітичній хворобі новонароджених на суму 2 543,79 тис. грн;
- препарати для лікування дихальних розладів новонароджених на суму 1 606,32 тис. грн;
- медичні вироби для нейрохірургічних втручань на суму 22 580,45 тис. грн;
- медичні вироби для кардіохірургічних втручань на суму 69 025,10 тис. грн;
- засоби догляду за важкохворими паліативних відділень та на амбулаторному етапі на суму 6 048,89 тис. грн;
- витратні матеріали для діагностики інфекційних захворювань на суму 30 005,62 тис. грн.

Для забезпечення потреб хворих на рідкісні/орфанні захворювання закуплено:

- лікарські засоби для хворих на муковісцидоз на суму 39 239,45 тис. грн;
- продукти лікувального харчування хворих на муковісцидоз на суму 6 152,81 тис. грн;
- продукти лікувального харчування хворих на фенілкетонурію на суму 27 488,98 тис. грн;
- лікарські засоби для пацієнтів з хворобою Гоше на суму 16 796,76 тис. грн;
- лікувальне харчування для хворих на тирозинемію на суму 423,91 тис. грн;
- препарати замісної терапії для дітей, хворих на коагулопатії, на суму 15 359,90 тис. грн;
- препарати замісної терапії для дорослих, хворих на коагулопатії, на суму 73 737,41 тис. грн;
- лікарські засоби хворим на ідіопатичну тромбоцитопенічну пурпуру на суму 901,12 тис. грн;
- лікарські засоби для хворих на первинний імунodefіцит на суму 193,02 тис. грн;
- лікарські засоби дітям, хворим на нейтропенію, на суму 479,48 тис. грн;
- лікарські засоби для дітей з хворобою Кавасакі на суму 870,92 тис. грн;
- лікувальне харчування для хворих на спінальну м'язову атрофію на суму 2 533,35 тис. грн;
- лікарські засоби для пацієнтів з акромегалією на суму 728,70 тис. грн;
- лікувальне харчування хворим на бульозний епідермоліз на суму 3 942,21 тис. грн;
- препарати гормону росту для дітей, хворих на гіпофізарний нанізм та нанізм різного походження, на суму 2 263,83 тис. грн;
- лікарські засоби для забезпечення дітей з передчасним статевим розвитком аналогами гонадотропін-релізінг гормону на суму 573,09 тис. грн;
- лікарські засоби для лікування онкогематологічних хворих на суму 226 675,04 тис. грн.

Разом з тим, за звітний період, з метою зміцнення матеріально-технічної бази закладів охорони здоров'я столиці, Департаментом охорони здоров'я придбано за рахунок коштів місцевого бюджету медичного обладнання на загальну суму 589,17 млн гривень.

Зокрема, протягом 2020 року, відповідно до вимог Закону України «Про публічні закупівлі», Департамент охорони здоров'я придбав товари для закладів охорони здоров'я, необхідні для здійснення заходів, спрямованих на запобігання виникненню та поширенню, локалізацію та ліквідацію спалахів,

епідемії та пандемії коронавірусної хвороби (COVID-19) на території міста Києва, а саме:

- лікарські засоби на загальну суму 103 501,07 тис. грн;
- медичне обладнання на загальну суму 71 682,84 тис. грн;
- засоби індивідуального захисту (рукавички) на суму 713,79 тис. грн;
- набори реагентів для виявлення РНК коронавірусу 2019-nCoV методом ПЛР на суму 4 793,45 тис. гривень.

До відділу правового забезпечення у 2020 році надійшло 392 звернення громадян.

Всі звернення та інформаційні запити опрацьовано, своєчасно розглянуто та надано відповідь заявникам.

Питання стану виконавської дисципліни, зокрема в частині роботи із зверненнями громадян, розглядаються на апаратних нарадах Департаменту охорони здоров'я та перебувають на постійному контролі директора Департаменту охорони здоров'я В. Гінзбург.

Начальник відділу  
організаційного забезпечення

 Олена ШЕВЧЕНКО



ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за 2020 рік у порівнянні з 2019 роком

№ з/п	Структурний підрозділ	Кількість звернень	Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1, 1.1-1,1.3-1.6) *	Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)	Результати розгляду звернень:														Кількість громадян, які звернулися	
					вирішено позитивно п. 9.1	відмовлено у задоволенні п. 9.2	дано роз'яснення п. 9.3	інше п. 9.4 – 9.6	2019	2020										
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.			
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020			
1.	Департамент охорони здоров'я	10048	9230	4502	4531	5546	4699	1437	1206	0	0	8121	7354	490	670	20204	30366			

\* указані пункти Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України № 858 від 24 вересня 2008 року

№ з/п	Кількість звернень, з них:																	
	повторних (п.2.2)	колективних (п.5.2)	від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій (п. 7.1, 7.3, 7.4, 7.5)	від інвалідів І,ІІ,ІІІ групи (п.7.7, 7.8, 7.9)	від ветеранів праці (п.7.6)	від дітей війни (п.7.2)	від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, героїнь (п.7.11, 7.12, 7.13)	від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15)										
2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	
19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.	26.	27.	28.	29.	30.	31.	32.	33.	34.	35.		
1.	0	0	210	218	110	91	715	577	186	158	84	41	43	33	99	70		

Додаток 1 СП  
(продовження)

№ з/п	Кількість питань, порушених у зверненнях громадян	у тому числі питання:																забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації				
		аграрної політики і земельних відносин		транспорту і зв'язку		фінансової, податкової, митної політики		соціального захисту		праці і заробітної плати, охорони праці, промислової безпеки		охорони здоров'я		комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів				
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020		
36.	37.	38.	39.	40.	41.	42.	43.	44.	45.	46.	47.	48.	49.	50.	51.	52.	53.	54.	55.	56.	57.	58.
1.	11279	9809	26	17	52	45	1	2	335	299	228	39	8542	7618	199	168	48	58	19	8	1140	1146

№ з/п	у тому числі питання:																Штата					
	сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей		освіти, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності		діяльності об'єднань громадян, ремісії та міжконфесійних відносин		діяльності центральних органів виконавчої влади		діяльності місцевих органів виконавчої влади		діяльності органів місцевого самоврядування		державного будівництва, адміністративно-територіального устрою		інші		чисельність структурного підрозділу роботи зі зверненнями громадян					
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
59.	60.	61.	62.	63.	64.	65.	66.	67.	68.	69.	70.	71.	72.	73.	74.	75.	76.	77.				
1.	43	48	11	10	8	2	1	0	111	54	12	11	1	0	502	284	4	4				

Директор


(підпис)

Валентина ГІНЗБУРГ

Інформація щодо розгляду звернень громадян,  
що надійшли до Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)  
у розрізі кореспондентів за період з 01.01.2020 по 31.12.2020

№ з/п	Кореспондент, звідки надійшло звернення	Загальна кількість звернень	Кількість звернень виконаних в строк, з яких					Кількість звернень виконаних з порушенням
			задоволено	роз'яснено	відмовлено	інше	на виконанні	
1*	Київська міська державна адміністрація, з них - доручень Київського міського голови, з них - доповіді особисто Київському міському голові	2243	52	2186	0	0	5	0
2*	Офіс Президента України	116	25	91	0	0	0	0
3*	Кабінет Міністрів України	31	15	16	0	0	0	0
4*	Верховна Рада України	106	10	96	0	0	0	0
5*	<i>Народні депутати України</i>	78	0	78	0	0	0	0
6*	Органи прокуратури України	0	0	0	0	0	0	0
7*	Інші органи державної влади	424	0	0	0	424	0	0
8*	Громадян	6310	1104	4965	0	171	70	0
9	<b>Всього</b>	9230	1206	7354	0	595	75	0

Директор

  
(підпис)

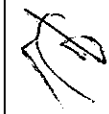
Валентина ПІЗБУРГ

Інформація щодо розгляду звернень громадян  
 Директором Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)  
 та взятих ними під особистий контроль за період з 01.01.2020 по 31.12.2020

Звернення, що надійшли	Кількість звернень, що надійшли поштою	Кількість звернень, отриманих на особистому прийомі	Всього звернень	Ким розглянуто	Термін виконання, фактично виконано	Результат розгляду				
						задоволено	роз'яснено	відмовлено	інше	на виконанні
Від жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня"	0	0	0	В.Гінзбург	своєчасно	0	0	0	0	0
Від осіб з інвалідністю внаслідок війни	7	2	7	В.Гінзбург	своєчасно	3	4	0	0	0
Від Героїв Соціалістичної Праці	0	0	0	В.Гінзбург	своєчасно	0	0	0	0	0
Від Героїв Радянського Союзу	0	0	0	В.Гінзбург	своєчасно	0	0	0	0	0
Від Героїв України	1	1	1	В.Гінзбург	своєчасно	0	1	0	0	0
<b>Всього:</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>8</b>		<b>своєчасно</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Керівник

(підпис)



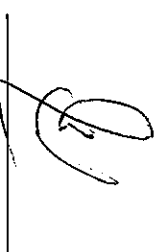
(Прізвище, ініціали)

Додаток 4 СІ

Інформація про проведення особистих, виїзних прийомів громадян та прямих ("гарячих") телефонних ліній Директором Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з 01.01.2020 по 31.12.2020

№ з/п	Структурний підрозділ	Кількість особистих прийомів громадян начальника		Кількість громадян, прийнятих на особистих прийомах	Кількість виїзних прийомів начальника		Кількість громадян, прийнятих на виїзних прийомах	Кількість прямих "гарячих" телефонних ліній начальника		Кількість прийнятих телефонних дзвінків
		заплановано	відбулося фактично		заплановано	відбулося фактично		заплановано	відбулося фактично	
	Департамент охорони здоров'я	45	9	21	12	3	4	12	12	35

Директор



(підпис)

Валентина ГНЗБУРГ

**ДОВІДКА**

щодо роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради  
(Київської міської державної адміністрації) за період з 01.01.2020 по 31.12.2020

№	Звітки надійшли звернення	Кількість звернень	З них															Кількість громадян, що звернулися
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	Від громадян поштою	1088	35	9	0	118	2	1072	14	44	0	929	2	55	12	0	46	1855
2	Від громадян на особистому прийомі	4699	18	16	1	265	1	4694	4	501	0	3866	1	14	0	0	317	5107
3	Через уповноважену особу	5	0	0	0	0	0	5	0	0	0	4	0	0	0	0	1	5
4	Через органи влади	3438	165	7	6	469	1	3306	131	661	0	2555	1	80	15	0	126	23399
5	з них від КМУ	50	4	0	1	13	0	46	4	0	0	41	0	0	1	0	8	185
6	Через засоби масової інформації	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Від інших органів, установ організацій	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Разом</b>		9230	218	32	7	852	4	9077	149	1206	0	7354	4	149	27	0	496	30366

1. Колективних; 2. Повторних; 3. Від героїв, інвалідів ВВВ; 4. Від ветеранів війни та праці, багатодітних сімей та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки; 5. Пропозиції; 6. Заяви, клопотання; 7. Скарги; 8. Вирішено позитивно; 9. Відмовлено у задоволенні; 10. Дано роз'яснення; 11. Звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян"; 12. Звернення, що пересилається за належністю відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян"; 13. Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України "Про звернення громадян"; 14. Розглянуто, надано відповідь з порушенням термінів; 15. У стадії розгляду.

Директор

(підпис)

Валентина ГІНЗБУРГ

