



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

08.04.2021 № 061- 3834 /07.02

Київському міському голові
В.КЛИЧКУ

Звіт про роботу зі зверненнями
громадян у першому кварталі 2021 року

Шановний Віталію Володимировичу !

Департамент охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), на виконання «Графіку звітування щодо організації роботи із зверненнями громадян голів районних в місті Києві державних адміністрацій, керівників структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) перед Київським міським головою у 2020 році відповідно 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» затвердженого Київським міським головою 30.12.2020 та доручення від 22.03.2021 № 009-608 надає інформацію про проведену роботу у першому кварталі 2021 року.

Додаток на 20 арк.

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 01.01.2021 по 01.04.2021

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, на виконання «Графіку звітування щодо організації роботи із зверненнями громадян голів районних в місті Києві державних адміністрацій, керівників структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) перед Київським міським головою у 2021 році відповідно 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», затвердженого Київським міським головою 30.12.2020, Департамент охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) інформує про проведену у I кварталі 2021 року роботу, спрямовану на забезпечення гарантування 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 (Київській міській державній 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 виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі - Департамент охорони здоров'я), реєструються в системі електронного документообігу «АСКОД».

Реєстрацію та попередній розгляд звернень, що надходять до Департаменту охорони здоров'я, здійснює відділ організаційного забезпечення управління з питань контрольно-аналітичної роботи та організаційного забезпечення.

На першому етапі у відділі організаційного забезпечення проводиться попередній розгляд звернень, за результатами якого звернення, в яких викладені питання, що не входять до компетенції Департаменту охорони

здоров'я, направляються за належністю. 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, відповідно до напрямків порушених у зверненнях питань, визначаються виконавці та звернення направляються на розгляд виконавцям.

Відділом організаційного забезпечення здійснюється контроль за своєчасністю виконання звернень в системі електронного документообігу «АСКОД» та за їх змістовним наповненням.

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.

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

За період з 01.01.2021 до 31.03.2021 в системі електронного документообігу «АСКОД» зареєстровано 3005 звернень громадян (за аналогічний період 2020 року відповідно - 2111 звернень громадян).

У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість звернень зросла на 894 звернення, або на 29,8 %.

За дорученням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) на розгляд до Департаменту охорони здоров'я у I кварталі 2021 року надійшло 521 звернення (у I кварталі 2020 року – 470 звернень).

Від Міністерства охорони здоров'я України (далі - МОЗ України) на розгляд до Департаменту охорони здоров'я у I кварталі 2021 року надійшло 374 звернення (у I кварталі 2020 році – 336 звернень).

Безпосередньо від громадян у Департаменті охорони здоров'я за звітний період зареєстровано 2253 письмових та усних звернень (у I кварталі 2020 року – 1737 звернень).

Серед звернень, які зареєстровані в системі електронного документообігу «АСКОД» за I квартал 2021 року налічується 642 електронних звернень (за аналогічний період 2020 року – 328 звернень) – зростання на 314 звернень, або на 48,9 %.

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 створення належних умов Департаментом охорони здоров'я для забезпечення реалізації права громадян на звернення до органів державної влади шляхом доступності електронного шляху прийому звернень.

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

Також, від громадян надійшло 56 колективних звернень, що складає 1,9 % (за аналогічний період 2020 року – 71 звернень, що складало 3,4 %).

У 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, забезпечення лікарським засобами хворих на коронавірусну інфекцію в амбулаторних умовах, забезпечення лікарськими засобами пільгової категорії населення, покращення матеріально-технічного забезпечення закладів охорони здоров'я та умов перебування в стаціонарних закладах охорони здоров'я, реорганізації закладів охорони здоров'я тощо.

У першому кварталі 2021 року до Департаменту охорони здоров'я надійшло 78 (2020 рік - 37) звернення без зазначення адреси (переважно електронні звернення) та 73 звернення (2020 рік - 70) від громадян, що проживають в інших регіонах України (з питань можливості надання медичної допомоги в закладах охорони здоров'я столиці та фінансової компенсації лікування).

З усіх звернень, що надійшли на розгляд до Департаменту охорони здоров'я у I кварталі 2021 року взято на контроль 1760 звернень, що складає 58,6 % (у 2020 році - 1458 звернень, 69,1 %).

При аналізі отриманих Департаментом охорони здоров'я звернень громадян найбільша кількість звернень надійшла від жителів п'яти районів столиці: Деснянського району – 10,8 %, Дарницького району - 10,2 %, Святошинського району – 9,5 %, Шевченківського району – 9,0 % та Дніпровського району – 8,6 % .

Звернення громадян за районами

№ з/п	Район м. Києва	-	Кількість звернень	% звернень
1	Дарницький	-	308	10,2
2	Деснянський	-	325	10,8
3	Дніпровський	-	257	8,6
4	Голосіївський	-	146	4,9
5	Оболонський	-	197	6,6
6	Печерський	-	75	2,5
7	Подільський	-	141	4,7
8	Солом'янський	-	209	6,9
9	Святошинський	-	286	9,5
10	Шевченківський	-	271	9,0

11	Іногородні	-	70	2,3
12	Без адреси	-	78	2,6
13	Електронні звернення (без зазначення району проживання)	-	642	21,4
	Разом	-	3005	100

Серед питань, що порушуються у зверненнях взятих на контроль, окрім питань надання медичної допомоги хворим на корона вірусну інфекцію, переважають проблемні питання забезпечення лікарськими засобами пільгової категорії населення в амбулаторних умовах (виписка рецептів на пільгові лікарські засоби за постановою 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», забезпечення лікарськими засобами, що не ввійшли до Національного переліку лікарських засобів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 25.03.2009 № 333 «Деякі питання регулювання цін на лікарські засоби та виробу медичного призначення», надання медичної допомоги хворим з орфанною патологією та онкологічним хворим. Також громадяни зверталися з метою роз'яснення механізму подальшої діяльності закладів охорони здоров'я в новій системі реформування галузі.

Протягом звітнього періоду Департаментом охорони здоров'я проводилася 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, інших установ та організацій.

Відділом організаційного забезпечення Департаменту охорони здоров'я приділяється особлива увага щодо недопущення порушення строків, установлених законодавством, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам, надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян.

Звернення, що взяті на контроль, розглядалися структурними підрозділами Департаменту охорони здоров'я.

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

Протягом звітнього періоду серед звернень, що надійшли до відділу лікувально-профілактичної допомоги дорослому населенню переважали звернення що стосуються питань постановки на чергу на отримання імплантів стегнових та кульшових суглобів. З метою вирішення зазначеного питання за звітний період поставлено на чергу 294 заявника, серед них 154 на отримання кульшового суглобу та 140 осіб на отримання колінного суглобу. Громадянам, що потребували невідкладного оперативного втручання в

результаті травмування суглобів, видано 90 направлень в заклади охорони здоров'я комунальної власності територіальної громади міста Києва.

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

19 звернень киян щодо лікування за кордоном вирішено позитивно (2020 рік -32 заяв). 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 та отримано позитивні висновки від МОЗ України.

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 Автономної республіки Крим та Донбасу. Дану категорію громадян турбують питання про забезпечення медичною допомогою на безоплатній основі (кардіо-хірургічною, нефрологічною, ендопротезуванням, зубопротезуванням), лікарськими засобами та медичними виробами (кардіостимуляторами, стентами, штучними клапанами та інше) на пільгових умовах або за державний кошт, отримання матеріальної допомоги на лікування.

Так, за звітній період було вирішено позитивно питання, з якими звернулися наступні громадяни:

- документи заявників Ч.; В.; К.; Л.; З.; С.; Т.; Д. (вхідні заяви №№ 061/Ч-277; 061/В-269; 061/К-306; 061/Л-617; 061/З-779; 061/С-1015; 061/Т-2161; 061/Д-2307) розглянуто Департаментом охорони здоров'я в частині направлення на лікування за кордон, та пакети документів заявників направлено на Міністерство охорони здоров'я України для розгляду на комісії МОЗ з питань направлення для лікування за кордон, якою прийнято рішення щодо оплати лікування заявників за кордоном;

- заявників Ю.; Д.; Б.; (вх. 061/Ю-1; 061/Д-1440; 061/Б-720) запрошено до фахівців відділу для отримання направлення на операцію до Київської міської клінічної лікарні № 8; № 12 та № 9 для імплантації кульшового суглобу цементного типу фіксації;

- для проведення життєво необхідної операції на серці заявнику В. (вхідний 061/7436) виділено оксигенатор для дорослих із комплектом магістральних труб та клапана серцевого механічного аортального;

- хворого К. (вхідний 061/479) забезпечено оксигенатором та кардіоресинхронізаційним кардіовертертер-дефібрилятором для оперативного втручання на серці;

- для хворого Р. (вхідний 061/4371) виділено медичний виріб "Кардіовертертер-дефібрилятор двокамерний";

- 19 киянам, яким проведено трансплантацію органів, тканин, і які потребують пожиттєвого прийому препаратів імуносупресивної терапії, скеровувалися до комунального некомерційного підприємства «Консультативно діагностичний центр» Шевченківського району м. Києва, де за бюджетні кошти відповідно до рекомендацій фахівців отримували медикаменти в межах бюджетного фінансування.

За I квартал 2021 року до відділу лікувально-профілактичної допомоги дітям та матерям зверталися громадяни з питаннями, пов'язаними з проблемами забезпечення дороговартісними лікарськими засобами, лікування хворих на орфанні захворювання, переривання вагітності, реєстрації дітей, народжених поза закладом охорони здоров'я.

Всі звернення розглянуто в обумовлені законом терміни. За результатами опрацювання заявникам надані обґрунтовані відповіді.

У відділі лікувально-профілактичної допомоги дітям та матерям розглянуто:

- 27 звернень (I кв 2020 року -25) 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 12 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 27 висновків, 25 – позитивних, 2 негативних;

- 34 звернень з приводу переривання вагітності за медичними показаннями звернулося (I кв 2020 року - 27 вагітних). Проведено 11 засідань комісії Департаменту охорони здоров'я по штучному перериванню вагітності терміном від 12 до 22 тижнів. Видано 34 направлень до пологодопоміжних закладів охорони здоров'я, що знаходяться у сфері управління Департаменту охорони здоров'я.

Позитивно вирішено питання щодо забезпечення лікарськими засобами за пільговими рецептами та проведення обстеження хворих з рідкісними захворюваннями, зокрема:

- за зверненням Ф. (вхідний Ф-1998) розроблено план заходів реабілітації дитини та направлено на відповідне лікування;

- за зверненням громадянина С. (вхідний 061/С-1009) дитині 2015 народження року, що страждає на рідкісне генетичне захворювання, виписано пільговий рецепт на отримання дороговартісного лікарського засобу;

- на звернення Ф. (вхідний Ф-3743) дитині, хворій на рідкісне захворювання, організовано проведення на безоплатній основі біопсії нирок яка не проводиться в умовах закладів охорони здоров'я, що засновані на комунальній власності територіальної громади міста Києва, в умовах

Зокрема роз'яснено, що з метою охоплення щепленням вразливих контингентів, у місті Києві створено та укомплектовано 85 пунктів щеплення та 12 мобільних бригад.

Проведення вакцинації згідно з Дорожньою картою, затвердженою наказом Міністерства охорони здоров'я України 11.03.2021 № 443 «Про внесення змін до Дорожньої карти з впровадження вакцини від гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2, і проведення масової вакцинації у відповідь на пандемію Covid-19 в Україні в 2021-2022 роках» (далі – Наказ МОЗ України), заплановано в п'ять етапів.

На першому та другому етапах вакцинації станом на 06.04.2021 охоплено щепленням 27 158 осіб. Зокрема вакциновано 3764 особи у віці 80⁺ років, 2297 чоловік у віці 70⁺ років, 1389 осіб у віці 60⁺ років. До завершення першого та другого етапів планується вакцинувати ще біля 5 700 осіб для чого є достатня кількість вакцини. Разом з тим, при вакцинації осіб на першому та другому етапах при наявних залишкових дозах здійснювалася вакцинація вразливих контингентів та працівників критичних структур міста Києва, які згідно з черговістю підлягають вакцинації на третьому етапі.

Також, для забезпечення виконання вимог Наказу МОЗ України в Департаменті охорони здоров'я визначено відповідальну особу, яка здійснює координацію використання залишкових доз вакцин мобільними бригадами та в пунктах вакцинації для визначених Наказом МОЗ категорій громадян (учасників бойових дій, народних депутатів України, керівників центральних органів виконавчої влади, обласних державних адміністрацій, обласних рад, органів місцевого самоврядування, лідерів і представників релігійних організацій; видатних письменників, журналістів, спортсменів, музикантів, акторів, співаків, інших діячів сфери культури, старших 60 років»).

За I квартал 2021 року відділом спеціального фонду та цільових програм управління економіки Департаменту охорони здоров'я опрацьовано у визначені терміни 7 звернення громадян та 2 депутатських звернення щодо здійснення закупівлі лікарських засобів та медичних виробів за Міською цільовою програмою «Здоров'я киян» на 2020-2022 роки, забезпечення закладів охорони здоров'я м. Києва лікарськими засобами, надання інформації з приводу витрат на придбання паперу та на оплату поштових послуг, тощо.

Звернення розглянуто відповідно до вимог чинного законодавства та надано відповідь у вказані строки. Заявникам роз'яснено, що станом в першому кварталі 2021 року тендерним комітетом Департаменту охорони здоров'я, в рамках реалізації заходів, передбачених міською цільовою програмою «Здоров'я киян» на 2020–2022 роки (далі – Програма), оголошено 14 тендерів на закупівлю для потреб закладів охорони здоров'я столиці лікарських засобів та медичних виробів, а також медичних послуг з

планового обстеження пацієнтів, які перенесли трансплантацію органів, на загальну суму 220 988,3 тис. грн, зокрема:

- імуносупресивних лікарських засобів на суму 31 152,8 тис. грн;
- витратних матеріалів для гемодіалізу на суму 164 843,9 тис. грн;
- витратних матеріалів для проведення сеансів гемодіалізу/гемодіалізу на суму 5 532,8 тис. грн;
- препаратів еритропоетинового ряду на суму 6 000,7 тис. грн;
- препаратів для корекції порушень фосфорно-кальцієвого обміну на суму 2 998,5 тис. грн;
- протитромбозних засобів для лікування хворих із захворюваннями нирок на суму 5 951,2 тис. грн;
- витратних матеріалів до експрес-аналізаторів для вимірювання глікованого гемоглобіну на суму 1 837,1 тис. грн;
- препаратів для лікування дихальних розладів новонароджених на суму 1 684,0 тис. грн;
- медичних послуг з післятрансплантаційного моніторингу на суму 987,3 тис. грн.

Крім того, відповідно до норм чинного законодавства, з метою забезпечення безперервності виконання заходів Програми в 2021 році, було укладено додаткові угоди до договорів про закупівлю товарів за державні кошти на суму, яка не перевищує 20% від суми договорів попереднього (2020) року, на строк, достатній для проведення процедур закупівель на початку поточного року, на загальну суму 259,6 тис. грн.

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

Так у I кварталі 2021 року на розгляд до Департаменту охорони здоров'я через комунальну бюджетну установу «Контактний центр м. Києва» надійшло 1961 звернення від громадян (I квартал 2020 року - 1329 звернень).

Переважну більшість склали звернення з питань проведення обстеження на Covid-19, забезпечення лікарськими засобами при амбулаторному лікуванні, а також стосовно виділення додаткових коштів на капітальний ремонт медичних закладів, забезпечення їх сучасним медичним обладнанням та будівництво нових лікарень в м. Києві.

Департаментом охорони здоров'я вжито всі можливі заходи для негайного інформування громадян, що звернулися, щодо порядку проведення обстеження на наявність захворювання, спричиненого коронавірусом Covid-19, забезпечення лікарськими засобами в стаціонарних та амбулаторних умовах. Заявникам своєчасно надано інформаційні матеріали після позитивного вирішення проблемних питань. Роз'яснено, що при виділенні додаткових коштів на виконання робіт з капітального ремонту, потреби закладів охорони здоров'я будуть враховані у 2021 році.

Однією з форм оперативного отримання від мешканців міста Києва інформації з важливих питань є проведення в Департаменті охорони здоров'я

особистих прийомів громадян та прямих «гарячих» телефонних ліній» 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».

Проведення особистого прийому громадян керівництвом Департаменту охорони здоров'я заплановано відповідно до статті 22 Закону України «Про звернення громадян» на підставі графіку проведення особистих та виїзних прийомів громадян, затвердженого наказом Департаменту охорони здоров'я від 30.12.2020 № 1508 «Про організаційні заходи по роботі зі зверненнями громадян у 2021 році».

Упродовж звітнього періоду 2021 року заплановано проведення 12 особистих прийомів директора Департаменту. У зв'язку з карантинними заходами, з урахуванням 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.

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 01.01.2021 по 31.03.2021 керівництвом Департаменту охорони здоров'я проведено 3 прямі («гарячі») телефонні лінії, під час яких звернулось 10 громадян. Звернення громадян на «гарячу» телефонну лінію Департаменту охорони здоров'я у разі наявності необхідної заявникам інформації та відсутності додаткового опрацювання розглядаються оперативнo в телефонному режимі. Громадянам надаються консультації та роз'яснення. У разі неможливості вирішити питання на момент звернення, директором Департаменту охорони здоров'я готуються відповідні доручення відповідальним виконавцям та за результатами опрацювання заявникам надаються письмові відповіді.

Для вирішення питань, які виникають у мешканців м. Києва щодо надання медичної допомоги в Департаменті охорони здоров'я, крім керівництва Департаменту, щоденно здійснюють консультації громадян у телефонному режимі керівники структурних підрозділів.

У Департаменті охорони здоров'я постійно проводиться робота по дотриманню термінів розгляду звернень громадян.

Щопонеділка та щочетверга керівники структурних підрозділів Департаменту охорони здоров'я отримують нагадування щодо розгляду звернень громадян, термін виконання яких наближається для вжиття термінових заходів.

Питання стану виконавської дисципліни розглядаються на апаратних нарадах Департаменту охорони здоров'я та перебуває на особистому контролі у директора.



Директор

Валентина ГІНЗБУРГ

ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за 2021 рік у порівнянні з 2020 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					
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021				
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.
1.	Департамент охорони здоров'я	2111	3005	1072	1357	1039	1648	2070	534	0	0	1565	1685	276	786	4078	4601

* 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 I, II, III групи (п.7.7, 7.8, 7.9)	від ветеранів праці (п.7.6)	від літньої війни (п.7.2)	від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матері-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)								
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021		
19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.	26.	27.	28.	29.	30.	31.	32.	33.	34.	35.
1.	0	0	71	56	14	31	148	143	29	74	13	10	7	16	24	19

Додаток 1 СП
(продовження)

№ з/п	Кількість питань, порушень у зверненнях громадян	у тому числі питання:										забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації									
		аграрної політики і земельних відносин		транспортів зв'язку		фінансової, податкової, митної політики		соціального захисту		заробітної плати, охорони праці, промислової безпеки		охорони здоров'я		комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів			
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021		
36.	38.	39.	40.	41.	42.	43.	44.	45.	46.	47.	48.	49.	50.	51.	52.	53.	54.	55.	56.	57.	58.
1.	2291	4	3	11	15	1	2	70	91	5	26	1817	2235	50	40	12	20	3	4	198	243

№ з/п	сім'яної та гендерної політики, захисту прав дітей	у тому числі питання:										Штатна чисельність структурного підрозділу роботи зі зверненнями громадян					
		освіти, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності		діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин		діяльності центральних органів виконавчої влади		діяльності місцевих органів виконавчої влади		діяльності органів місцевого самоврядування		державного будівництва, адміністративно-територіального устрою		інші			
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
59.	61.	62.	63.	64.	65.	66.	67.	68.	69.	70.	71.	72.	73.	74.	75.	76.	77.
1.	5	2	4	0	0	0	0	16	7	3	1	0	0	95	62	3	3

Директор Департаменту



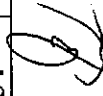
Валентина ГІНЗБУРГ

(підпис)

**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 01.01.2021 по 31.03.2021**

№ з/п	Кореспондент, звідки надійшло звернення	Загальна кількість звернень	Кількість звернень виконаних в строк, з яких					Кількість звернень виконаних з порушенням
			здоволено	роз'яснено	відмовлено	інше	на виконання	
1*	Київська міська державна адміністрація, з них	511	71	366	0	0	74	0
	- доручень Київського міського голови, з них	0	0	0	0	0	0	0
	- доповіді особисто Київському міському голові	0	0	0	0	0	0	0
2*	Офіс Президента України	38	1	37	0	0	0	0
3*	Кабінет Міністрів України	22	5	9	0	0	8	0
4*	Верховна Рада України	32	0	21	0	0	11	0
5*	Народні депутати України	29	3	25	0	0	1	0
6*	Органи прокуратури України	0	0	0	0	0	0	0
7*	Інші органи державної влади	120	1	80	0	11	28	0
8*	Громадян	2253	453	1147	0	51	602	0
9	Всього	3005	534	1685	0	62	724	0

Директор Департаменту



(підпис)

Валентина ГІНЗБУРГ

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 01.01.2021 по 31.03.2021

	Кількість звернень, що надійшли поштою	Кількість звернень, отриманих на особистому прийомі	Всього звернень	Ким розглянуто	Термін виконання, фактично виконано	Результат розгляду				
						здоровлено	роз'яснено	відмовлено	інше	на виконання
Звернення, що надійшли										
Від жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня"	0	0	0	В.Гінзбург	виконано у термін	0	0	0	0	0
Від осіб з інвалідністю внаслідок війни	4	0	4	В.Гінзбург	виконано у термін	1	3	0	0	0
Від Героїв Соціалістичної Праці	0	0	0	В.Гінзбург	виконано у термін	0	0	0	0	0
Від Героїв Радянського Союзу	0	0	0	В.Гінзбург	виконано у термін	0	0	0	0	0
Від Героїв України	0	0	0	В.Гінзбург	виконано у термін	0	0	0	0	0
Всього:	4	0	4			1	3	0	0	0

Директор Департаменту

Валентина ГІНЗБУРГ

(підпис)

44

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 01.01.2021 по 31.03.2021

№ 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	фактично		заплановано	фактично		заплановано	фактично	
	Департамент охорони здоров'я	12	0	0	3	0	0	3	3	10

Директор Департаменту



(підпис)

Валентина ГІНЗБУРГ

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 01.01.2021 по 31.03.2021

№	Звідки 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	605	8	0	0	18	0	604	1	49	0	345	0	27	7	0	177	624
2	Від громадян на особистому прийомі	1648	6	0	1	120	1	1647	0	331	0	878	0	4	1	0	434	1871
3	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Через органи влади	752	42	0	4	113	2	710	40	154	0	462	0	14	9	0	113	2106
5	з них від КМУ	26	0	0	0	0	0	24	2	0	0	0	0	0	0	0	0	80
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 організації	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Разом	3005	56	81	5	251	3	2961	41	534	0	1685	0	45	17	0	724	4601

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 Департаменту

Валентина ГІНЗБУРГ

(підпис)

