



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@kyivcity.gov.ua, код ЄДРПОУ 02012906

06.04.2022 № 061-2301 /07.02

Апарат виконавчого органу
Київської міської ради
(Київської міської державної
адміністрації)

Управління з питань звернень
громадян виконавчого органу
Київської міської ради (Київської
міської державної адміністрації)

Звіт про роботу зі зверненнями
громадян у першому кварталі 2022 року

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 01.01.2022 по 31.03.2022.

Додаток на 17 аркушах.

Директор

Валентина ГІНЗБУРГ

Олена Шевченко 2840808

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 01.01.2022 по 31.03.2022

Департамент охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), не зважаючи на складну ситуацію, обумовлену нападом загарбника на Україну та відповідно до Указу Президента України від 24.02.2022 № 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні» введенням воєнного стану, продовжує забезпечувати стає функціонування галузі охорони здоров'я та гарантує громадянам дотримання їх конституційних прав на медичну допомогу, зокрема на звернення до органів державної влади в частині питань, що стосуються медичного забезпечення.

Так, 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, у Департамент охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) створено доступні умови для забезпечення можливості громадян звернутися до органу виконавчої влади в усному та письмовому вигляді. Забезпечено невідкладний розгляд звернень що надходять, оперативне вирішення порушених питань та своєчасне інформування заявників про результати.

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 громадян питань, визначаються виконавці та звернення направляються на розгляд виконавцям. Значна частина звернень розглядається безпосередньо фахівцями відділу організаційного забезпечення з підготовкою відповіді заявникам.

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. З урахуванням сьогоднішнього зазначені звернення розглядаються у п'ятиденний термін.

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.

За період з 01.01.2022 до 31.03.2022 в системі електронного документообігу «АСКОД» зареєстровано **2208** звернень громадян (за аналогічний період 2021 року відповідно - 3005 звернень громадян).

Окрім звернень, що реєструються від громадян в системі електронного документообігу «АСКОД», забезпечено можливість цілодобового звернення киян на «гарячу лінію» директора Департаменту охорони здоров'я.

Так, з моменту введення воєнного стану на «гарячу лінію» звернулося **2567** громадян. Всі зазначені звернення вирішено оперативним в телефонному режимі із залученням за необхідності керівників закладів охорони здоров'я.

Зважаючи на викладене, загальна кількість звернень громадян до Департаменту охорони здоров'я у порівнянні з аналогічним періодом минулого року склала **4 775** звернень, тобто зросла на **1770** звернень, що становить приріст на **37,1 %** в порівнянні аналогічним періодом з минулого року.

За дорученням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) на розгляд до Департаменту охорони здоров'я у I кварталі 2022 року надійшло 265 звернень (у I кварталі 2021 року – 521 звернень).

Від Міністерства охорони здоров'я України (далі - МОЗ України) на розгляд до Департаменту охорони здоров'я у I кварталі 2022 року надійшло 490 звернень (у I кварталі 2021 році – 374 звернень).

Безпосередньо від громадян у Департаменті охорони здоров'я за звітний період надійшло 3664 звернення: 1097 письмових та 2567 усних (у I кварталі 2021 року – 2253 звернень).

Серед звернень, які зареєстровані в системі електронного документообігу «АСКОД» за I квартал 2022 року налічується 288 електронних звернень (за аналогічний період 2021 року – 642 звернень). Зменшення кількості електронних звернень обумовлено великою кількістю громадян що в зв'язку із воєнним станом виїхали із міста Києва до інших регіонів України та за кордон.

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

Також, від громадян надійшло 20 колективних письмових звернень, що складає 0,9 % (за аналогічний період 2021 року – 56 звернень, що складало 1,9 %).

У першому кварталі 2022 року до Департаменту охорони здоров'я зареєстровано 143 (2021 рік - 78) звернень без зазначення адреси (переважно електронні звернення) та 75 звернень (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).

Зменшилася загальна кількість звернень громадян що надійшли на урядову «гарячу лінію», єдиний веб – портал, веб - сайт Урядового контактного центру та до Комунальної бюджетної установи «Контактний центр міста Києва» (15-51).

Так, за звітний період 2022 року надійшло та зареєстровано 1486 звернень, що стосуються діяльності закладів охорони здоров'я, які входять до сфери управління Департаменту охорони здоров'я (за аналогічний період 2021 року – 1916 звернення). Всі звернення розглянуто своєчасно та в повному обсязі, заявникам надано вичерпні відповіді по суті порушених питань.

З усіх звернень, що надійшли на розгляд до Департаменту охорони здоров'я через електронну систему документообігу АСКОД у I кварталі 2022 року взято на контроль 2104 звернень, що складає 95,3 % (у 2021 році -1760 звернень - 58,6 %).

При аналізі отриманих Департаментом охорони здоров'я звернень громадян найбільша кількість звернень надійшла від жителів шести районів столиці: Деснянського району – 12,2 %, Дарницького району - 12,0 %, Дніпровського району – 11,7 %, Солом'янського району – 8,9 %, Шевченківського району – 8,8 % та Святошинського району – 8,8%.

Звернення громадян за районами

№ з/п	Район м. Києва	-	Кількість звернень	% звернень
1	Дарницький	-	252	12,0
2	Деснянський	-	257	12,2
3	Дніпровський	-	247	11,7
4	Голосіївський	-	143	6,8

5	Оболонський	-	157	7,5
6	Печерський	-	84	4,0
7	Подільський	-	116	5,5
8	Солом'янський	-	188	8,9
9	Святошинський	-	186	8,8
10	Шевченківський	-	185	8,8
11	Іногородні	-	75	3,6
12	Без адреси	-	71	3,4
13	Електронні звернення (без зазначення району проживання)	-	143	6,8
	Разом	-	2104	100

Протягом звітної 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.

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.

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.

Протягом звітної 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 зазначених питань за звітний період поставлено на чергу 275 заявників (2021 рік -294 заявника), серед них 171 громадян на отримання кульшового суглобу та 104 заявника на отримання колінного суглобу (2021 рік відповідно 154 та 140 осіб).

Громадянам, що потребували невідкладного оперативного втручання в результаті травмування суглобів, видано 115 направлень та всіх прооперовано в ургентному порядку в заклади охорони здоров'я комунальної власності територіальної громади міста Києва.

Також у першому кварталі 2022 року за бюджетні кошти на безоплатній основі 144 киянам проведено планову заміну кульшових суглобів, 54 – колінних суглобів та 2 заявники забезпечені плечовими суглобами.

Відповідно до поданих заяв 207 киян за бюджетні кошти отримали оперативне лікування на очах у зв'язку з необхідністю заміни кришталіків.

У відділі лікувально-профілактичної допомоги дорослому населенню розглянуто 24 звернення щодо лікування за кордоном. 7 звернень киян щодо лікування за кордоном вирішено позитивно (2021 рік -19 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 місць ведення бойових дій.

Дану категорію громадян турбують перш за все питання про забезпечення дороговартісною медичною допомогою на пільгових умовах або за бюджетні кошти (кардіо-хірургічною, нефрологічною, ендопротезуванням, зубопротезуванням), лікарськими засобами та медичними виробами (кардіостимуляторами, стентами, штучними клапанами та інше), отримання матеріальної допомоги на лікування.

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

- для проведення життєво необхідної операції на серці заявнику С. (вхідний С-1258) виділено оксигенатор для дорослих із комплектом магістральних труб та клапана серцевого механічного аортального;

- хворого К. (вхідний 061/К-424) забезпечено оксигенатором та кардіоресинхронізаційним кардіовертертер-дефібрилятором для оперативного втручання на серці;

- для хворого Н. (вхідний 061/Н-1728) виділено медичний виріб "Кардіовертертер-дефібрилятор двокамерний";

- 9 киян, яким проведено трансплантацію органів, тканин, і які потребують позитивного прийому препаратів імуносупресивної терапії, скеровано до комунального некомерційного підприємства «Київський міський центр нефрології та діалізу» виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації та консультативно-діагностичних центрів за місцем проживання, де, за бюджетні кошти відповідно до рекомендацій фахівців, вони отримують медикаменти та необхідне лікування в межах бюджетного фінансування.

Зважаючи на велику кількість питань, що стосуються лікування та забезпечення вакциною для профілактики захворювання на коронавірусну інфекцію та бажаючих вакцинуватися, підготовлено низку інформаційних матеріалів.

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.

Зокрема заявникам роз'яснено, що з метою охоплення щепленням вразливих контингентів, у місті Києві створено та укомплектовано 73 пункти щеплення в закладах охорони здоров'я, що засновані на комунальній власності територіальної громади міста Києва та діють 9 мобільних бригад, що надають послуги із щеплення громадянам в домашніх умовах.

Заявникам своєчасно надано інформаційні матеріали після позитивного вирішення порушених питань.

За I квартал 2022 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:

- 13 звернень (I кв 2021 року -27) 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 7 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 13 позитивних висновків;

- 14 звернень з приводу переривання вагітності за медичними показаннями звернулося (I кв 2021 року - 34 вагітних). Проведено 7 засідань комісій Департаменту охорони здоров'я по штучному перериванню вагітності терміном від 12 до 22 тижнів. Видано 14 направлень до пологодопоміжних закладів охорони здоров'я, що знаходяться у сфері управління Департаменту охорони здоров'я;

- проведено 1 засідання комісії по встановленню віку дитини, видано направлення на комісію до НДСЛ «ОХМАТДИТ».

Позитивно вирішені питання в забезпеченні сумішами для лікувального харчування 27 хворих на фенілкетонурію дітей.

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 2022 року заплановано проведення 12 особистих прийомів директора Департаменту. У

Але 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», розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 19.01.2022 № 122 «Про деякі організаційні заходи щодо запобігання поширенню гострої респіраторної хвороби Covid-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2 на період дії карантину», наказу Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 19.01.2022 № 31 «Про організацію прийому громадян на період карантину у 2022 році» 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 01.01.2022 по 31.03.2022 директором Департаменту охорони здоров'я особисто проведено 3 прямі («гарячі») телефонні лінії, під час яких звернулось 65 громадян. Звернення громадян на «гарячу» телефонну лінію Департаменту охорони здоров'я у разі наявності необхідної заявникам інформації та відсутності додаткового опрацювання розглядаються оперативно в телефонному режимі. Громадянам надаються консультації та роз'яснення.

У разі неможливості вирішити питання на момент звернення, з урахуванням введеного воєнного стану, директором Департаменту охорони здоров'я готуються відповідні доручення відповідальним виконавцям та за результатами опрацювання заявникам надаються відповіді **в одноденний термін.**

У зверненнях на гарячу лінію переважають питання, що стосуються забезпечення лікарськими засобами пільгової категорії населення, зокрема під

час воєнного стану, роботи аптечної мережі, наявності лікарських засобів зокрема для хворих на цукровий діабет та хворих з патологією щитоподібної залози, можливості отримання стаціонарної допомоги, покращення матеріально-технічного забезпечення закладів охорони здоров'я, 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 лікарськими засобами хворих на коронавірусну інфекцію в амбулаторних умовах, надання медичної допомоги хворим із розладами психіки, лікування онкологічних хворих, питання можливості отримання стоматологічної допомоги, надання медичної допомоги травмованим та пораненим, тощо.

З метою забезпечення життєдіяльності галузі охорони здоров'я столиці у воєнний час та з метою вирішення порушених у зверненнях громадян питань Департаментом охорони здоров'я здійснено низку організаційних заходів.

Так, наказом від 24.02.2022 № 121 «Про створення оперативного штабу» (зі змінами) створено оперативний штаб для забезпечення безперебійної роботи закладів охорони здоров'я в цілодобовому режимі. Наказом визначено заходи, направлені перш за все на створення резерву лікарських засобів, зокрема наркотичних, витратних матеріалів, запасу крові та її компонентів необхідних для надання невідкладної та екстреної медичної допомоги госпіталізованим та постраждалим; забезпечення роботи резервних джерел живлення та запас паливо мастильних матеріалів, роботи систем киснепостачання, забезпечення санітарно-епідеміологічного режиму, плану евакуацій хворих за потреби, тощо.

З метою забезпечення доступності медичної допомоги наказом від 22.03.2022 № 162 «Про організаційні заходи щодо надання медичної допомоги на період дії воєнного стану», регламентовано надання планової медичної допомоги, зокрема стаціонарної, в закладах охорони здоров'я столиці, що засновані на комунальній власності територіальної громади міста Києва.

Забезпечено доступність первинної медичної допомоги громадянам навіть за умови відсутності підписаної з лікарем загальної практики-сімейної медицини декларації на медичне обслуговування. Вузькі спеціалісти спільно з лікарями «первинки» вирішують питання щодо безвідмовної виписки рецептів тощо.

Медичні заклади столиці безвідмовно видають пацієнтам із хронічними захворюваннями (зокрема, особам із інвалідністю 1 та 2 груп, онкохворим, хворим на хворобу Паркінсона, епілепсію, ревматоїдний артрит тощо) рецепти на пільгові медикаменти згідно з Постановою КМУ № 1303.

Рецепти за пільговими медикаментами обслуговуються в аптечних закладах КП «Фармація».

Забезпечено видачу рецептів і на препарати, визначені програмою «Доступні ліки». При цьому, аптеки приймають як електронні, так і паперові рецепти.

Безвідмовно приймаються виклики «103», а бригади Центру екстреної медичної допомоги та медицини катастроф надають екстрену медичну допомогу.

Впроваджено систему онлайн-консультування пацієнтів лікарями-онкологами, збережено етапність лікування онкологічних хворих. За місяць війни близько 2500 хворих отримали фахові консультації лікарів-онкологів. Біля тисячі пацієнтів пройшли хіміотерапевтичне лікування в умовах КНП «КМКОЦ»

У столиці організовано надання спеціалізованої допомоги та онлайн-консультування хворим із ендокринною патологією Київським міським клінічним ендокринологічним центром. Так, хворі що хворіють на цукровий діабет, патологію щитоподібної залози та іншу ендокринологічну патологію мають можливість не виходячи з дому отримати корекцію у призначенні інсулінотерапії, цукрознижуючих препаратів, корекцію доз левотироксину, тощо. Також фахівці зазначеного центру проводять підбір адекватної гіпотензивної терапії та препаратів, які нормалізують підвищений артеріальний тиск у хворих з ендокринною патологією.

Центр нефрології та діалізу надає життєвонеобхідну допомогу пацієнтам із нирковою патологією. Хворі з нирковою недостатністю, в тому числі і ті, хто потребує регулярної життєвонеобхідної процедури гемодіалізу, забезпечені медичною допомогою у повному обсязі, також хворі нефрологічного профілю забезпечені препаратами замісної ниркової терапії.

У КНП Київська лікарня «Психіатрія» розпочато цілодобовий прийом та онлайн консультації дітей і підлітків лікарями-психіатрами та дитячими психологами.

Інформація про їхню роботу закладів охорони здоров'я розміщено на сайті Київської міської державної адміністрації та Департаменту охорони здоров'я.

З урахуванням нових завдань що постали перед цивільною медициною Міська лікарня № 7 стала опорним госпіталем для прийому і порятунку життя поранених – військових та мирних мешканців – з прилеглих до Києва Бучі, Ірпеня, Ворзеля та Гостомеля, де тривали бої. В лікарні оперують поранених, стабілізують їх стан і відправляють в інші медичні заклади столиці для подальшої реабілітації. Персонал закладу практично живуть увесь час на роботі.

Департаментом охорони здоров'я організовано процес надання безвідмовної невідкладної стоматологічної допомоги киянам. На сьогодні в місті працюють 10 таких пунктів – 5 на лівому березі та 5 на правому. Невідкладна стоматологічна допомога хворим із гострим болем підрозділами КНП «Київська стоматологія» надається безвідмовно і безоплатно – щоденно з 10:00 до 16:00. Київські стоматологи приймають і терапевтичних, і хірургічних хворих.

Максимально спрощено проведення огляду громадян та видачу висновків МСЕК, забезпечено онлайн-огляди та консультування.

Для вирішення питань, які виникають у мешканців міста 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.

З урахуванням умов воєнного часу керівникам структурних підрозділів Департаменту охорони здоров'я щоденно в електронному режимі надаються нагадування щодо розгляду звернень громадян, термін виконання яких наближається для вжиття термінових заходів реагування.

Питання стану виконавської дисципліни розглядаються щоденно станом на 16.00 годину та перебуває на особистому контролі у директора Департаменту охорони здоров'я

Директор



Валентина ГІНЗБУРГ



ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за I квартал 2022 рік у порівнянні з I кварталом 2021 року

№ з/п	Структурний підрозділ	Кількість усіх 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			
		2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022		
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.
1.	Департамент охорони здоров'я	3005	2104	1357	1007	1648	1097	534	156	0	0	1685	1872	786	76	4601	5821

* 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 дітей війни (п.7.2)		від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, 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)	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.	26.	27.	28.	29.	30.	31.	32.	33.	34.	35.
1.	0	0	56	20	31	10	143	91	74	17	10	5	16	3	19	15

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 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	
	2021	2022	2020	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022			
36	37.	38.	39.	40.	41.	42.	43.	44.	45.	46.	47.	48.	49.	50.	51.	52.	53.	54.	55.	56.		
1.	2758	2245	3	0	15	1	2	0	91	32	26	11	2235	1940	40	10	20	3	4	0	243	135

№ з/п	У тому числі питання:												Штатна чисельність структурного підрозділу роботи зі зверненнями громадян					
	сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей		освіти, наукової, 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	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022		
59	60.	61.	62.	63.	64.	65.	66.	67.	68.	69.	70.	71.	72.	73.	74.	75.	76.	77.
1.	5	1	4	3	0	0	0	0	7	1	1	2	0	0	62	106	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 01.01.2022 по 31.03.2022

№ з/п	Кореспондент, звідки надійшло звернення	Загальна кількість звернень	Кількість звернень виконаних в строк,					Кількість звернень виконаних з порушенням
			з яких	відмовлено	інше	на виконання	з порушенням	
			задоволено	роз'яснено	відмовлено	інше	на виконання	
1*	Київська міська державна адміністрація, з них	265	4	261	0	0	0	0
	- доручень голови Київської міської державної адміністрації, з них	0	0	0	0	0	0	0
	- доповіді особисто голові Київської міської державної адміністрації	0	0	0	0	0	0	0
2*	Адміністрація Президента України	16	4	12	0	0	0	0
3*	Кабінет Міністрів України	7	0	7	0	0	0	0
4*	Верховна Рада України	8	0	8	0	0	0	0
5*	Народні депутати України	12	0	12	0	0	0	0
6*	Органи прокуратури України	23	0	23	0	0	0	0
7*	Інші органи державної влади	676	72	598	0	6	0	0
8*	Громадяни	1097	76	951	0	70	0	0
9	Всього	2104	156	1872	0	76	0	0

Директор Департаменту

Валентина ГІНЗБУРГ



 (підпис)

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 01.01.2022 по 31.03.2022

Звернення, що надійшли	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
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	5	0	5	В.Гінзбург	виконано у термін	1	4	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:	5	0	5			1	4	0	0	0

Директор Департаменту




(підпис)

Валентина ГІНЗБУРГ

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 01.01.2022 по 31.03.2022

№ з/п	Структурний підрозділ	Кількість особистих прийомів громадян начальника		Кількість громадян, прийнятих на особистих прийомач	Кількість виїзних прийомів начальника		Кількість громадян, прийнятих на виїзних прийомач	Кількість прямих "гарячих" телефонних ліній начальника		Кількість прийнятих телефонних дзвінків
		заплановано	відбулося		заплановано	відбулося		заплановано	відбулося	
	Департамент охорони здоров'я	12	0	0	3	0	0	3	3	76

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 01.01.2022 по 31.03.2022

Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	3 нх															Кількість громадян що звернулися
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1 Від громадян поштою	270	3	0	0	35	2	268	0	8	0	246	0	5	11	0	0	328
2 Від громадян на особистому прийомі	1097	1	0	3	36	0	1097	0	70	0	1022	0	3	2	0	0	1098
3 Через уповноважену особу	3	0	0	0	1	0	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3
4 Через органи влади	680	16	0	0	77	0	670	10	77	0	557	1	39	6	0	0	4338
5 з них від КМУ	7	0	0	0	0	0	6	1	0	0	7	0	0	0	0	0	7
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	54	0	0	0	2	0	54	0	1	0	44	0	0	9	0	0	54
Разом	2104	20	0	3	151	2	2092	10	156	0	1872	1	47	28	0	0	5821

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 авторів 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)

ДОВІДКА

щодо роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Департамент охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з 01.01.2022 по 31.03.2022

3 них

Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	3 них														Кількість громадян що звернулися																					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27								
1 Від громадян поштою	270	0	0	0	0	0	0	5	0	223	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	42	328
2 Від громадян на особистому прийомі	1097	1	0	0	0	0	0	0	0	1000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	96	1098	
3 Через уповноважену особу	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	
4 Через органи влади	680	0	0	1	25	0	13	2	0	406	2	1	0	100	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	126	4338		
5 з них від КМУ	7	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7	7		
6 Через засоби масової інформації	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
7 Від інших органів	54	0	0	0	0	0	0	0	0	47	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	54	54		
Разом	2104	1	0	1	25	0	13	7	0	1679	2	1	0	100	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	271	5821	5821			

1. Промислова політика; 2. Аграрна політика і земельні відносини; 3. Транспорт і зв'язок; 4. Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво; 5. Фінансова, податкова, митна політика; 6. Соціальна політика. Соціальний захист населення; 7. Праця і заробітні плати; 8. Охорона праці та промислова безпека; 9. Охорона здоров'я; 10. Комунальне господарство; 11. Житлова політика; 12. Екологія та природні ресурси; 13. Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації; 14. Сімейна та гендерна політика. Захист прав дітей. 15. Молодість. Фізична культура і спорт. 16. Культура та культурна спадщина, туризм; 17. Освіта, наука, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність; 18. Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації; 19. Діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини; 20. Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України; 21. Діяльність центральних органів виконавчої влади; 22. Діяльність місцевих органів виконавчої влади; 23. Діяльність органів місцевого самоврядування; 24. Діяльність підприємств та установ. 25. Обороздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини; 26. Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій; 27. Інше.

Директор Департаменту

Валентина ГІНЗБУРГ

(підпис)