

|  |  |
| --- | --- |
| № 10/260 від 16.01.2012р. | Міністерство охорони здоров'я |

На наказ МОЗ №132 від 14.03.2008

На виконання Закону України від 02.10.96 №393/96 «Про звернення громадян», наказу Міністерства охорони здоров’я України від 14.03.08 №132 «Про забезпечення виконання Указу 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” та розпорядження голови облдержадміністрації від 22.02.08 №61 «Про заходи з організації виконання Указу 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» Головним управлінням охорони здоров’я Полтавської облдержадміністрації, здійснюються організаційні заходи, спрямовані на покращення роботи зі зверненнями громадян, своєчасне та оперативне вирішення порушених в них питань.

Для поліпшення роботи зі зверненнями громадян та організації особистого прийому в Головному управлінні видані накази від 27.01.2011р. № 68 «Про виконання в області Указу 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”, наказу Міністерства охорони здоров’я України від 14.03.08 №132 «Про забезпечення виконання Указу 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”, від 02.04.08 №218 «Про виконання розпорядження голови облдержадміністрації від 22.02.08 №61 «Про заходи з організації виконання Указу Президента України від 07.02.08 №109/2008», якими визначені шляхи подальшого поліпшення роботи зі зверненнями громадян та порядок організації і проведення особистого та виїзного прийомів громадян керівництвом Головного управління охорони здоров’я облдержадміністрації.Також використовуються в роботі методичні рекомендації щодо виконання постанови Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630 „Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади”.

З 01.01.2009 року в Головному управлінні охорони здоров’я впроваджено використання Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858. Видано відповідний наказ Головного управління охорони здоров’я від 27.01.2011р. № 68 «Про виконання в області Указу 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”.

Розподіл звернень по Класифікатору звернень громадян, що надійшли до Головного управління охорони здоров’я.

*1.За формою надходження*

1.1. Поштою –34,27%

1.2. На особистому прийомі – 33,6%

1.3. Через уповноважену особу – 0%

1.4 Через органи влади – 1,6%

1.5. Через засоби масової інформації – 0,9%

1.6. Від інших органів, установ, організацій – 30,61%.

*2. За ознакою надходження*

2.1. Первинне –95,67%

2.2. Повторне – 3,22%

2.3. Дублетне – 0,33%

2.4. Неодноразове – 0,78 %

2.5. Масове – 0%.

*3. За видами*

3.1. Пропозиція –4,9%

3.2. Заява – 83,1%

3.3. Скарги – 5,72%.

*4. За статтю авторів звернення*

4.1. Чоловіча – 48,3%

4.2. Жіноча –51,7%.

*5. За суб’єктом*

5.1. Індивідуальне – 98,42 %

5.2. Колективне –0,82%

5.3. Анонімне – 0,76 %

*6. За типом,*

6.1. Телеграма – 0%

6.2. Лист – 66,4%

6.3. Усне –33,6%.

*7. за категоріями авторів звернення*

7.1. Учасник війни – 3,5%

7.2. Дитина війни – 3,1%

7.3. Інвалід Великої Вітчизняної війни – 5,6%

7.4. Інвалід війни – 1,9%

7.5. Учасник бойових дій – 2,6%

7.6. Ветерани праці – 0,8%

7.7. Інвалід першої групи – 3,5%

7.8. Інвалід другої групи – 7,6%

7.9. Інвалід третьої групи – 5,1%

7.10. Дитина-інвалід – 0%

7.11. Одинока мати – 1,5%

7.12. Мати-героїня – 0,2%

7.13. Багатодітна сім'я – 3,0%

7.14. Особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи – 0,2%

7.15. Учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС – 1,3%

7.16. Герой України – 0%

7.17. Герой Радянського Союзу – 0%

7.18. Герой Соціалістичної Партії – 0%

7.19. Дитина – 0%

7.20. Інші категорії – 60,3%

*8. За соціальним станом авторів звернень*

8.1. Пенсіонер – 39,8%

8.2. Робітник – 0%

8.3. Селянин – 15,6%

8.4. Працівник бюджетної сфери – 3,7%

8.5. Державний службовець –0.3%

8.6. Військовослужбовець – 0%

8.7. Підприємець – 0%

8.8. Безробітний – 9,6%

8.9. Учень, студент – 0%

8.10. Служитель релігійної організації – 0%

8.11. Особа, що позбавлена волі; особа, воля якої обмежена – 2,3 %

8.12. Інші – 28,7%

*9. За результатом розгляду*

9.1. Вирішено позитивно – 39,61%

9.2. Відмовлено у задоволенні – 2,86%

9.3. Дано роз’яснення –56,38%

9.4. Звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян» - 0%

9.5. Звернення, що пересилається за належністю відповідно до ст. 7 Закону України «Про звернення громадян» - 0,4%

9.6. Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян» - 0,78%.

*ІІ Основні питання, що порушуються у зверненнях громадян*

*080 Охорона здоров’я*

081. Робота МСЕК, визначення групи інвалідності –5,67%

082. Надання безоплатної медичної допомоги, у т.ч. протезування –32,5 %

083. Забезпечення ліками, санаторно-курортним лікуванням –8,83%

084. Реорганізація закладів охорони здоров’я, кадрове забезпечення –0,48%

085. Неправомірні дії працівників охорони здоров’я – 8,75%.

Згідно з наказом Головного управління охорони здоров’я контроль за дотриманням термінів розгляду звернень, повнотою і обгрунтованістю відповідей заявникам, проведенням щоквартального аналізу здійснюється головним спеціалістом по роботі зі зверненнями громадян. Щомісячно головним спеціалістом по роботі зі зверненнями громадян проводяться дні контролю з питань виконання доручень керівництва Головного управління.

Начальником Головного управління та його заступниками проводиться особистий прийом згідно з затвердженим графіком. За 2011 рік на особистому прийомі було прийнято 185 громадян, що на 25,4 % більше у порівнянні з 2010 роком –138. Питання, які порушувалися на особистому прийомі: лікувальні питання –51 (2010 рік – 61), забезпечення медикаментами -27 (8), по питанням Медико – соціальної експертної комісії – 29 (21), працевлаштування – 31 (14), протезування –17 ( 2) та інші питання –30 (32). З загальної кількості заявників 61,2 % (2010 р. –59,3%) відвідувачів жителі міста Полтави. На кожного відвідувача заводиться картка заявника особистого прийому.

Графіки прийому громадян керівництвом Головного управління охорони здоров’я, обласної державної адміністрації доведені до всіх лікувально-профілактичних закладів області.

Керівництвом Головного управління проводиться прийом громадян за місцем їх проживання. Затверджено графік виїзних прийомів, заздалегідь проводиться інформування населення про дні та години прийому.

При Головному управлінні працює “гаряча телефонна лінія” у начальника і його заступників та “телефон довіри”. Згідно наказу Головного управління охорони здоров’я від 21.12.2010 року № 1269 « Про порядок організації та проведення особистого прийомів громадян начальником Головного управління охорони здоров'я облдержадміністрації та його заступниками щоквартально розробляються графіки проведення постійно діючих телефонів ,,гарячої лінії” заступниками начальника Головного управління охорони здоров’я (дні і години). За 2011 рік – зафіксовано 19 звернень на “гарячу телефонну лінію”, за аналогічний період 2010 року- 3 звернення.

Перевірка роботи зі зверненнями громадян здійснюється головними спеціалістами відповідного профілю. Так, головним спеціалістом по зверненням громадян за 2011 рік проведено перевірку Чутівського, Машівського, Карлівського, Диканського та Зіньківського, Лубенського та Хорольського районів. Питання роботи зі зверненнями громадян заслуховувались на щотижневій нараді начальника Головного управління охорони здоров’я від 21.02.2011р., 18.04. 2011р. та 05.12.2011р та колегії Головного управління охорони здоров’я 30.08.2011р.

За 2011 рік до Головного управління охорони здоров’я облдержадміністрації надійшло 1497 – заяви, скарги та пропозиції, що становить –9,98 на 10 тис. населення, 2010 рік –1403 або 9,3 . на 10 тис. населення. Вагомий відсоток звернень складають звернення, що надійшли через урядову гарячу лінію –7,68 %

Загальна кількість звернень, що надійшли до закладів охорони здоров’я за 2011 рік по області складає 4122, а за 2010 рік показник становив 3997 звернення, що на 3,0 % менше.

Отже, на3,0 % збільшилась кількість звернень 2011 рік, у порівнянні з 2010 роком.

Зменшилась кількість звернень, що надходять через виконавчі органи влади вищого рівня з 34,8% (2010 рік) до 23,17% (2011 рік). Збільшилась кількість повторних звернень 133 (проти 26), мають місце дублетні (14) та неодноразові звернення (32).

Показники звернень громадян із розрахунку на 10 тисяч населення вказують на те, що найбільша кількість звернень за 2011 рік надійшла до Головного управління охорони здоров’я від жителів наступних регіонів:

1. м. Полтава;

2. Чорнухинський район;

3. Миргородський р-н;

4. Новосанжарський район;

5.Пирятинський район;

Найменша кількість звернень за 2011рік надійшла з Котелевського, Кременчуцького і Гребінківського районів. Розрахунки показують, що у порівнянні з 2010 роком у 2011 року зменшилась кількість звернень від жителів переважної кількості районів області.

Середній показник звернень громадян, що надійшли до Головного управління охорони здоров’я 2011 рік складає 9,98 на 10 тисяч населення (2010 рік – 9,3).

Провідне місце займають звернення з надання медичної допомоги (ендопротезування, коронарографія, лікування в НДІ, трансплантація нирки)– 1340 (32,5%), про порушення деонтології –361(8,75), освідчень обласних Медико – соціальних експертних комісій –234(5,67%)

За видами звернення громадян розподіляються:

Заяви (клопотання) –3426

Скарги –236;

Пропозиції (зауваження) –201.

Інформаційні запити - 259

Хід вирішення звернень в Головному управлінні охорони здоров‛я: 39,61% звернень від загальної кількості розглянутих вирішено позитивно, відмовлено – 2,86% і 56,38% - надано роз'яснення.

Висновки:

1. На 3,0 % збільшилась кількість звернень за 2011 рік, у порівнянні з 2010 роком

2. Основні причини звернень громадян стосуються надання медичної допомоги, про порушення деонтології, освідчення обласних медико – соціальних експертиз що становить 46,92% від усіх звернень.

3. Вимоги Указу 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” в Головному управлінні охорони здоров’я облдержадміністрації виконуються на достатньому рівні.

Додатки на 5 арк.

Начальник Головного управління В.П.Лисак

Дудка В.В.

24888