

## **Довідка про розгляд звернень громадян в Управлінні охорони здоров'я за 2022 рік**

Робота по розгляду звернень громадян проводиться відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постанови Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації».

Протягом 2022 року до Управління охорони здоров'я надійшло 771 звернення, що на 48 % менше, ніж у минулому році (2021р.–1484 звернення).

Від мешканців Чернігівського району надійшло 347 звернень, Ніжинського – 192, Прилуцького – 136, Корюківського – 67, Новгород-Сіверського – 29 звернень.

Найбільше по кількості листів надійшло з облдержадміністрації – 385 (1008), з МОЗ України – 72 (172), з Урядової «гарячої лінії» – 401 (940), з «гарячої лінії» МОЗ – 112 (106), з «гарячої лінії» Управління охорони здоров'я – 34 (55), з прокуратури – 4 (18), з обласних установ та організацій – 6 (7).

У порівнянні з 2021 роком кількість звернень, які були надіслані поштою – 25 (26), як і кількість громадян, які звернулись на особистий прийом – 62 (74).

За звітний період майже не змінилась кількість повторних звернень, їх надійшло 45 (2021 р. – 39 звернення). В основному повторно зверталися з приводу забезпечення лікарськими засобами та надання матеріальної допомоги в лікуванні.

Основним питанням, що порушувалося громадянами, є надання медичної допомоги – 145 (562). Кількість звернень з питань порядку встановлення, перегляду групи інвалідності та незгоди з рішенням МСЕК зменшилась майже у два рази – 57 (98). У порівнянні з відповідним періодом минулого року кількість звернень щодо забезпечення лікарськими засобами зменшилася – 152 (222). Всі вищевказані заяви переглянуті з урахуванням соціального статусу громадян, надані вичерпні відповіді.

За звітний період надійшло 108 (222) скарги на дії медпрацівників з порушенням якості надання необхідної медичної допомоги, етики та деонтології. Всі вони уважно розглянуті, факти перевірені, із медичними працівниками проведена відповідна робота.

Кількість звернень з питань оздоровлення, забезпечення санаторно-курортним лікуванням – надійшло 5 листів (9).

Колективних заяв та скарг всього надійшло 12 (10), звернень, які можна віднести до категорії «інші» – 385 (355) листів.

На всі звернення надані вичерпні відповіді, 250 питань вирішено позитивно.

За звітний період надійшло 9 (10) подяк медичним працівникам.