

**Аналітична інформація
про роботу зі зверненнями громадян в
Тернопільській університетській лікарні
За II квартал 2021 року**

За II квартал 2021 рік до Тернопільської університетської лікарні надійшло 158 звернення громадян (пропозиції, заяви та скарги).

Із загальної кількості, за формою надходження, надійшло:

- 152 звернення безпосередньо від громадян, у тому числі на особистому прийомі громадян керівництвом Тернопільської університетської лікарні,

а решта – надіслані для розгляду Департаментом охорони здоров'я Тернопільської обласної державної адміністрації.

На даний час, питома вага звернень, що надходять до Тернопільської університетської лікарні, у порівнянні до аналогічного періоду 2020 року, залишається сталою.

Із загальної кількості, за ознакою надходження, первинних надійшло – 100 звернень, та 3 повторних звернень.

Окрім того, окремі заяви, що були надіслані в порядку Закону України «Про звернення громадян» містили ознаки запитів на публічну інформацію.

За категоріями авторів звернень:

від учасників ВВВ надійшло – 2 звернень;

учасників бойових дій – 1;

учасників ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС – 0;

інвалідів I групи – 1;

інвалідів II групи – 1;

інвалідів III групи – 0;

реабілітованих осіб відповідно до Закону України «Про реабілітацію жертв політичних репресій на Україні» – 0.

Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

Основні питання, які порушувалися авторами звернень, віднесеними до вищезазначених категорій, стосувалися допомоги в лікуванні, протезуванні, забезпечення ліками та виробами медичного призначення.

За соціальним станом авторів звернень,

пенсіонерів – 30;

безробітних – 20;

решта – від інших категорій авторів звернень, якими не було зазначено їх соціального статусу. Серед переважної більшості питань, котрі домінували у зверненнях громадянами були питання стосовно допомоги в лікуванні, госпіталізації,

протезуванні, забезпеченні ліками та виробами медичного призначення, проведенні консультування лікарями-спеціалістами стаціонарних відділень та обласної консультативної поліклініки лікарні авторів звернень та/або особам, інтереси яких вони представляють.

Надалі вагому частку звернень становили заяви громадян стосовно надання різнопланової медичної інформації, у тому числі копій та витягів із медичної та облікової документації, інформації про лікування пацієнтів у стаціонарних відділеннях лікарні.

За місцем проживання авторів звернень варто відзначити, що зверталися жителі Тернопільщини та інших територій, зокрема, з Івано-Франківської, Київської, Львівської, Одеської, Чернігівської, Хмельницької областей. Серед жителів Тернопільщини, найбільшу кількість звернень отримано від мешканців міста Тернополя Тербовлянського, Козівського, Зборівського та Тернопільського районів, проте звернення надходили від жителів чи не кожного регіону Тернопільщини.

Задля оперативного вирішення та вжиття заходів реагування, надання практичної допомоги авторам звернень продовжилось проведення «гарячої» телефонної лінії. З початку року можливостями «гарячої» телефонної лінії скористалися 10 громадян. На усі звернення громадян за допомогою «гарячої» телефонної лінії надано вичерпні роз'яснення. Окрім того, у форматі телефонного спілкування довідкова інформація, що стосується діяльності лікарні (контактні телефони відділень, графіки прийому тощо) надається запитувачам щоденно.

Створені умови для належної організації особистого прийому громадян, зокрема, затверджені графіки прийому громадян (з урахуванням прийому у зручний для авторів звернень час) керівництвом Тернопільської університетської лікарні. Вказані графіки, разом з іншою інформацією роз'яснювального характеру щодо прав людини та пацієнта, розміщені на інформаційних стендах у стаціонарних відділеннях лікарні.

Усі звернення розглянуті з урахуванням вимог та термінів, установлених Законом України «Про звернення громадян», Указом Президента України від 07.02.2008 року №109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та місцевого самоврядування», а також Порядком розгляду звернень громадян в управлінні охорони здоров'я облдержадміністрації.

Оперативний контроль та заслуховування інформації про стан розгляду звернень, аналіз причин, що їх породжують здійснюється на нарадах за участю керівного складу Тернопільської університетської лікарні щотижнево. З метою обговорення готуються відповідні матеріали для їх розгляду, за результатами чого приймаються відповідні рішення для посилення контролю за виконавською дисципліною при розгляді звернень громадян, які доводяться до відома керівників структурних підрозділів лікарні.

Відповідно до наказу Тернопільської університетської лікарні від 30.12.2020 р. №507-од «Про порядок звернення розгляду громадян КНП “Тернопільській університетській лікарні” ТОР медичного директора, а також керівників структурних підрозділів Тернопільської університетської лікарні зобов’язано забезпечити посилення контролю щодо дотримання вимог чинного законодавства стосовно розгляду звернень громадян; вжиття заходів щодо недопущення несвоєчасного розгляду звернень громадян, надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян; комісійний розгляд повторних звернень громадян, що надходять до органів влади, для більш повного вирішення та надання кваліфікованих роз’яснень; активізацію роз’яснювальної роботи та усунення причин, що спонукають громадян до повторних звернень тощо.

За звітний період порушень законодавства про звернення громадян посадовими особами Тернопільської університетської лікарні не встановлено.

На виконання доручення, викладеного у листі Тернопільської обласної ради від 15.05.2018 №03-567 щодо оприлюднення обов’язкової публічної інформації, в Тернопільській університетській лікарні продовжується наповнення веб-сайт: <https://кнптултор.укр>

Окрім загально довідкової інформації, контактних даних, у вільному доступі розміщується актуальна інформація про залишки медичних виробів, витратних матеріалів, лікарських засобів, придбаних за кошти державного бюджету, лікарських засобів, придбаних за кошти місцевого бюджету. Також розміщені посилання на офіційні веб - сайти Міністерства охорони здоров’я України, Тернопільської обласної ради, Управління охорони здоров’я Тернопільської обласної державної адміністрації.

ЗВІТ
про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до Тернопільської університетської лікарні,
за період з 01.04.2021 по 30.06.2021 року

№ з/п	Тема звернень (зміст основних питань, визначений у Класифікаторі звернень громадян затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року №858; зміст додаткових питань визначається з урахуванням звернень громадян до установи, наприклад від 010до 019)	Надійшло звернень						Хід вирішення звернень				Стан розгляду звернень			Число звернень, розглянутих комісією на місцях		Результати комісійних розглядів	
		всього	із них від громадян поштою та через уповноважену особу	від громадян на особистому прийомі	від органів державної влади	з інших установ та організацій, через засоби масової інформації	від МОЗ України	направлено для розгляду у структурні підрозділи з питань охорони здоров'я місцевих державних адміністрацій	направлено за належністю в інші центральні органи виконавчої влади	Вирішено в Міністерстві охорони здоров'я АР Крим структурних підрозділах з питань охорони здоров'я обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій	у стадії розгляду	позитивно	відмовлено	дано роз'яснення	співробітниками структурних підрозділів з питань охорони здоров'я обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій	структурними підрозділами з питань охорони здоров'я місцевих державних адміністрацій	факти підтвердилися (у т.ч. частково)	факти не підтвердилися
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
	074 «Працевлаштування»	30		30										30				
	082 «Діяльність медичних закладів, установ»	8	4	2	2							4		3				1
	083 «Допомога в лікуванні, протезуванні»	30		29	1							30						
	085 «Про забезпечення ліками, виробами медичного призначення, медичним обладнанням»	74		50	24									74				
	085.1 «Про забезпечення слуховими апаратами»	4	1	3								4						
	085.10 «Про забезпечення суглобами»																	
	088 «Незадовільна допомога в медичних закладах і установах, неправомірні дії медичного персоналу»	9			9									9				

	194.6 «Питання проходження інтернатури»	79		79							10	12		57				
	240 «Інше»	72	4	68														
	ВСЬОГО:	306	9	129	36						10	50		173				

Примітка. Відомості подаються за I квартал, 6 місяців, 9 місяців та за рік.

Генеральний директор

(головний лікар)

Начальник ВК

23-58-86

Василь БЛІХАР

Марія ВЛАСІЮК

