



УКРАЇНА

ВИКОНАВЧИЙ ОРГАН КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
(КИЇВСЬКА МІСЬКА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ)

ДЕПАРТАМЕНТ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

вул. Прорізна, 19, м. Київ, 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

08.01.2024 № 061-443

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

Звіт про роботу зі зверненнями
громадян за 12 міс 2023 року

Департамент охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі - Департамент охорони здоров'я), на Ваше доручення від 25.12.2023 № 009-1609 надає довідкові матеріали про підсумки проведеної роботи в частині розгляду звернень громадян у Департаменті охорони здоров'я відповідно до 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» за період з 01.01.2023 по 31.12.2023.

Додаток на 18 аркушах.

Директор

Валентина ГІНЗБУРГ

ДАНІ

Додаток 1 СП

про звернення громадян, що надійшли до Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за 2023 рік у порівнянні з 2022 роком за період 01.01.2023 по 31.12.2023

№ 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			
		звернень		звернень, що надійшли поштою		звернень на особистому прийомі		вирішено позитивно п. 9.1		відмовлено у задоволенні п. 9.2		роз'яснення дано п. 9.3		інше п. 9.4 – 9.6		звернулися	
		2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
1.	Департамент охорони здоров'я міста Києва	7030	7793	4873	6718	2157	1075	538	785	0	0	6191	6518	301	490	19770	41498

* 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 потерпали від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15)									
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023									
1.	15.	0	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.	26.	27.	28.	29.	30.	59
			79	85	55	61	264	358	80	76	9	12	13	15	27	27	

Додаток 1 СП
(продовження)

№ з/п	Кількість питань, звернених громадян		У тому числі питання:												забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації							
	2022	2023	аграрної політики і земельних відносин	транспорті зв'язку	фінансової, податкової, митної політики	соціального захисту	праці і заробітної плати	охорони здоров'я	комунального господарства	житлової політики	екології та природних ресурсів											
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023						
	31.	32.	33.	34.	35.	36.	37.	38.	39.	40.	41.	42.	43.	44.	45.	46.	47.	48.	49.	50.	51.	52.
1.	7293	8281	9	6	8	7	0	2	166	258	49	33	6387	7591	47	32	10	12	0	1	387	176

№ з/п	У тому числі питання:		У тому числі питання:												Штата чисельність структурного підрозділу роботи зі зверненнями громадян					
	2022	2023	сім'яної та гендерної політики, захисту прав дітей	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	обороноздатності суверенітету, міждержавних і міжнародних відносин	інші										
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
	53.	54.	55.	56.	57.	58.	59.	60.	61.	62.	63.	64.	65.	66.	67.	68.	69.	70.		
1.	3	5	9	0	0	0	0	0	14	24	4	3	4	4	208	127	2	3		

Директор

(Гінзбург В.Г.)

(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 01.01.2023 по 31.12.2023

№ з/п	Кореспондент, звідки надійшло звернення	Загальна кількість звернень	Кількість звернень виконаних в строк, з яких					Кількість звернень виконаних з порушенням
			задоволено	розглянуто	відмовлено	інше	на виконання	
1*	Київська міська державна адміністрація, з них	843	69	751	0	8	15	0
	- доручень Київського міського голови, з них	1	1	0	0	0	0	0
	- доповіді особисто Київському міському голові	1	1	0	0	0	0	0
2*	Офіс Президента України	84	0	79	0	4	1	0
3*	Кабінет Міністрів України	45	0	39	0	1	5	0
4*	Верховна Рада України	29	0	28	0	1	0	0
5*	Народні депутати України	20	0	17	0	2	1	0
6*	Органи прокуратури України	5	0	5	0	0	0	0
7*	Інші органи державної влади	3241	68	3153	0	16	4	0
8*	Громадян	3526	648	2446	0	392	40	0
9	Всього	7793	785	6518	0	424	66	0

Директор

(Гінзбург В.Г.)


(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 01.01.2023 по 31.12.2023

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 виконанні
Від жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня"	0	0	0	Гінзбург В.	не надходило	0	0	0	0	0
Від осіб з інвалідністю внаслідок війни	11	0	11	Гінзбург В.	виконано	4	7	0	0	0
Від Героїв Соціалістичної Праці	0	0	0	Гінзбург В.	виконано	0	0	0	0	0
Від Героїв Радянського Союзу	0	0	0	Гінзбург В.	виконано	0	0	0	0	0
Від Героїв України	0	0	0	Гінзбург В.	виконано	0	0	0	0	0
Всього:	11	0	11			4	7	0	0	0

Директор

(Гінзбург В.Г.)



(підпис)



Додаток 4 СП

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 01.01.2023 по 31.12.2023

№ 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	факт		заплановано	факт		заплановано	факт	
	Департамент охорони здоров'я міста Києва	39	39	11	12	5	0	12	12	127

Директор


(підпис)

(Гінзбург В.Г.)



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 01.01.2023 по 31.12.2023

№	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	2451	27	4	0	201	4	1886	561	93	0	1942	1	365	10	0	40	2455
2	Від громадян на особистому прийомі	1075	3	0	0	16	0	1069	6	555	0	504	0	15	1	0	0	1075
3	Через уповноважену особу	5	0	0	0	1	0	5	0	0	0	5	0	0	0	0	0	5
4	Через органи влади	1434	55	2	0	232	1	1372	61	89	0	1297	0	17	11	0	20	35135
5	з них від КМУ	50	1	0	0	7	0	49	1	0	0	44	0	1	4	0	0	91
6	Через засоби масової інформації	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
7	Від інших органів, установ організацій	2827	0	1	0	147	1	2822	4	48	0	2769	0	4	0	0	6	2827
	Разом	7793	85	7	0	597	6	7155	632	785	0	6518	1	401	22	0	66	41498

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

(Гінзбур В.Г.)

(підпис)



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 01.01.2023 по 31.12.2023

з них*

№ з/п	Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	3 нях*																								Кількість громадян, що звернулися				
			2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	1	2	13	4	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		25	26	27	
1	Від громадян поштою	2451	0	0	0	0	0	3	0	2211	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	236	2455
2	Від громадян на особистому прийомі	1075	0	0	0	0	0	2	0	1039	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34	1075	
3	Через уповноважену особу	5	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	
4	Через органи влади	1434	0	1	3	6	0	114	21	0	962	13	6	1	161	2	1	7	0	0	0	0	0	16	1	1	4	2	112	35135	
5	з них від КМУ	50	0	1	1	0	0	7	0	0	29	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	5	91	91	
6	Через засоби масової інформації	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
7	Від інших органів, установ організацій	2827	0	0	0	0	0	0	0	0	2395	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2827	2827	
	Разом	7793	0	1	3	6	0	114	26	0	6812	13	6	1	161	2	1	7	0	0	0	1	0	1	1	4	2	615	41498		

1. Промислова політика; 2. Аграрна політика і земельні відносини; 3. Транспорт і зв'язок; 4. Економічна, цінна, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво; 5. Фінансова, податкова, митна політика; 6. Соціальна політика. Соціальний захист населення; 7. Праця і заробітна плата; 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. Сім'яна та гендерна політика. Захист прав дітей. 15. Молодість. Фізична культура і спорт. 16. Культура та культурна спадщина, туризм; 17. Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність; 18. Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації; 19. Діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійна 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. Обороноздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини; 26. Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій; 27. Інше.

Директор

(Гінзбург В.Г.)

(підпис)



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 01.01.2023 по 31.12.2023

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, протягом 2023 року продовжував забезпечувати стале функціонування галузі охорони здоров'я та забезпечував гарантування громадянам дотримання їх конституційних прав на медичну допомогу, зокрема на звернення до органів державної влади в частині питань, що стосуються медичного забезпечення.

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, з урахуванням вимог постанови Кабінету Міністрів України від 21 лютого 2018 року № 94 «Про внесення змін до Класифікатора звернень громадян», доручення керівника апарату Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) Дмитра ЗАГУМЕННОГО від 25.12.2023 № 009-1609 Департамент охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі - Департамент охорони здоров'я) інформує про проведену роботу у 2023 році, спрямовану на забезпечення гарантії реалізації конституційного права громадян на звернення.

Відповідно до Положення про відділ організаційного забезпечення реєстрацію та попередній розгляд звернень, що надходять до Департаменту охорони здоров'я, покладено на відділ організаційного забезпечення управління з питань контрольно-аналітичної роботи та організаційного забезпечення Департаменту охорони здоров'я (далі – відділ організаційного забезпечення).

Згідно з Порядком роботи з документами в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» у виконавчому органі Київської міської ради (Київської міської державної 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, реєструються у системі електронного документообігу «АСКОД» з урахуванням розділів (звернення громадян, звернення народних депутатів України, гаряча лінія Департаменту охорони здоров'я, Call-центр, запити на інформацію).

На першому етапі у відділі організаційного забезпечення проводиться попередній розгляд звернень, за результатами якого звернення, в яких порушені питання, що не входять до повноважень Департаменту охорони здоров'я, не пізніше п'ятиденного терміну направляються за належністю відповідно до абзацу 3 статті 7 Закону України «Про звернення громадян». 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 звернень визначаються виконавці. Відділом організаційного забезпечення здійснюється контроль за своєчасністю виконання звернень, зокрема їх закриття в системі електронного документообігу «АСКОД», їх змістовне наповнення та дотримання вимог захисту персональних даних.

Звернення, які не потребують додаткового вивчення, збору інформації та проведення перевірок, розглядаються не пізніше 15 днів від дати їх надходження та реєстрації в Департаменті охорони здоров'я. За вимогою заявників термін розгляду звернень скорочується до зазначеного ними строку.

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 та повторно не реєструються.

За період з 01.01.2023 до 31.12.2023 в системі електронного документообігу «АСКОД» зареєстровано 7793 звернень громадян (за аналогічний період 2022 року відповідно - 7030 звернень громадян).

У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість звернень зросла на 9,8 %.

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

За дорученням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) на розгляд до Департаменту охорони здоров'я у 2023 році надійшло 843 звернення (за 2022 рік - 923 звернень).

З Міністерства охорони здоров'я України (далі - МОЗ України) на розгляд до Департаменту охорони здоров'я надійшло - 1841 звернення (у 2022 році - 1325 звернень).

Безпосередньо від громадян до Департаменту охорони здоров'я у 2023 році надійшло 3526 звернень (за 2022 рік - 3887 звернень).

У 2023 році збільшилася кількість колективних звернень громадян. За звітний період надійшло 85 колективних звернень (за період 2022 року – 79 звернень).

У колективних зверненнях переважають питання, що стосуються організації надання медичної допомоги в амбулаторних умовах, виписки та реалізації рецептів в аптечній мережі, виплати заробітної плати медичним працівникам тощо.

Протягом 2023 року до Департаменту охорони здоров'я надійшло 458 звернень без зазначення адреси (2022 рік – 452 звернень) та 182 звернення (2022 рік - 175 звернень) від громадян, що проживають в інших регіонах України. Зазначені звернення стосуються питань можливості надання медичної допомоги іногороднім громадянам у закладах охорони здоров'я, що засновані на комунальній власності територіальної громади міста Києва.

Серед звернень, які зареєстровані в системі електронного документообігу «АСКОД» у 2023 році налічується 385 електронних звернень (2022 рік – 1401 звернення).

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

Зменшилася загальна кількість звернень громадян до комунальної бюджетної установи «Контактний центр міста Києва»: 2023 рік – 4290 звернень (аналогічний період 2022 року – 4442 звернення).

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

Особистий прийом громадян керівництвом Департаменту охорони здоров'я організовано відповідно до статті 22 Закону України «Про звернення громадян» на підставі графіку проведення особистих та виїзних прийомів громадян, затвердженого наказом директора Департаменту охорони здоров'я.

Зважаючи на введення воєнного стану у м. Києві відповідно до Указу президента України від 24.02.2022 № 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні», та на виконання вимог постанови Кабінету Міністрів України від 19.08.2022 № 928, якою урядом внесено зміни, зокрема, до п. 1 постанови Кабінету Міністрів України «Про встановлення карантину та запровадження обмежувальних протиепідемічних заходів з метою запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2» від 09.12.2020 № 1236, у Департаменті охорони здоров'я особистий прийом проводиться громадян, що пройшли повний курс вакцинації та мають діючий вакцинальний сертифікат.

Упродовж звітнього періоду фактично відбулося 39 із 39 запланованих особистих прийомів директором Департаменту охорони здоров'я. Прийнято 11 заявників, розглянуто 24 звернення.

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 01.01.2023 по 31.12.2023 керівництвом Департаменту охорони здоров'я проведено 12 прямих («гарячих») телефонних ліній, під час яких звернулось 127 громадян.

Для вирішення питань, які виникають у мешканців м. Києва щодо надання медичної допомоги, у Департаменті охорони здоров'я керівники структурних підрозділів надають консультативну допомогу громадянам в телефонному режимі.

Усі звернення, що надійшли на розгляд до Департаменту охорони здоров'я протягом 2023 року, взято на контроль.

У 2023 році не змінилася активність громадян в частині територіальної подачі заяв.

При аналізі отриманих Департаментом охорони здоров'я звернень громадян найбільша кількість звернень традиційно надійшла від жителів п'яти районів столиці: Деснянського району – 12,43 %, Дарницького району – 11,10 %, Дніпровського району – 11,81 %, Солом'янського району – 10,23 % та Святошинського району – 9,90 %.

Звернення громадян за районами

№ з/п	Район м. Києва		Кількість звернень	% звернень
1	Дарницький	-	863	11,10
2	Деснянський	-	969	12,43
3	Дніпровський	-	920	11,81
4	Голосіївський	-	672	8,62
5	Оболонський	-	624	8,01
6	Печерський	-	324	4,20
7	Подільський	-	466	6,00
8	Солом'янський	-	768	10,23
9	Святошинський	-	839	9,90
10	Шевченківський	-	708	9,10
11	Іногородні	-	182	2,34
12	Без адреси	-	458	5,90
	Разом	-	7793	100

Робота зі зверненнями громадян залишається пріоритетним напрямком у діяльності Департаменту охорони здоров'я. Департаментом охорони здоров'я та керівництвом закладів охорони здоров'я, що входять до сфери управління Департаменту охорони здоров'я, вживаються заходи щодо поліпшення організації роботи зі зверненнями громадян. Здійснюється глибокий аналіз причин, що породжують звернення громадян до органів влади. Зазначена робота спрямована на зменшення випадків звернень громадян, зокрема повторних, до органів влади вищого рівня.

Проводиться 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 та інших комунальних установ та організацій.

Приділяється особлива увага щодо недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, порушення строків, установлених законодавством, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам.

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

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 (кардіохірургічною, нефрологічною, ендопротезуванням, зубопротезуванням), лікарськими засобами та медичними виробами (кардіостимуляторами, стентами, штучними клапанами та інше), отримання матеріальної допомоги на лікування, тощо.

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

Протягом звітного 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, забезпечення кардіохірургічними виробами, проведенням планових оперативних втручань.

З метою забезпечення ендопротезами за звітний період зареєстровано в Департаменті охорони здоров'я міста Києва 3373 звернень заявників (2022 рік - 2087 звернень).

Громадянам, що потребували оперативного втручання в результаті травмування суглобів, видано 1216 направлень та всіх прооперовано в ургентному порядку в заклади охорони здоров'я комунальної власності територіальної громади міста Києва.

Також у 2023 році за бюджетні кошти на безоплатній основі 1786 киянам проведено планову заміну кульшових суглобів, 509 – колінних суглобів та 7 заявників забезпечені плечовими суглобами.

Відповідно до поданих заяв 2269 киян за бюджетні кошти отримали оперативне лікування на очах з приводу катаракти у зв'язку з необхідністю заміни кришталіків.

У відділі медичної допомоги дорослому населенню розглянуто 17 звернення щодо лікування за кордоном. 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. На сьогодні громадянам надсилається письмова форма відповіді за підписом директора Департаменту охорони здоров'я, а до Міністерства охорони здоров'я у 10-ти денний термін направляється пакет документів у письмовій формі кур'єром Департаменту охорони здоров'я та через СЕВ в електронному варіанті.

Зокрема, за звітній період було вирішено позитивно питання, з якими звернулися 35 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 (061/д-7439, 061/м-8208, 061/Л-8532, 061/Ж-8224 та інші).

За дванадцять місяців 2023 року в закладах охорони здоров'я, що надають стаціонарну допомогу було проліковано 457281 хворих, що на 108993 хворих більше ніж у 2022 році (348288 хворих).

Серед пролікованих хворих – 70,1% хворі, що госпіталізовані в ургентному порядку (320745 осіб) та 29,9% – хворі, які поступили в стаціонар в плановому порядку (136536 осіб).

Із загальної кількості пролікованих в стаціонарних закладах міста за вищевказаний період було проліковано 3232 хворих на інфаркт міокарда. Основна частина хворих на інфаркт міокарда лікувалась в КНП «Олександрівська клінічна лікарня м. Києва» - 1368 хворих КНП «Київська міська клінічна лікарня №1» - 1100 хворих КНП «Київська міська клінічна лікарня №7» - 605 хворих.

Хворих на інсульт головного мозку в закладах охорони здоров'я м. Києва за 2023 рік було проліковано – 11475 осіб. Найбільша кількість пролікованих хворих на інсульт головного мозку в КНП «Олександрівська

клінічна лікарня м. Києва» - 1711, КНП «Київська міська клінічна лікарня №1» - 1929, КНП «Київська міська клінічна лікарня №3» - 1160, КНП «Київська міська клінічна лікарня №4» - 1078, КНП «Київська міська клінічна лікарня №6» - 1143, КНП «Київська міська клінічна лікарня №7» - 1030, КНП «Київська міська клінічна лікарня №18» - 1056.

За дванадцять місяців 2023 року в закладах охорони здоров'я м. Києва було проведено 175426 операцій. Із загальної кількості операцій було проведено 57144 планових (32,6%) та 118282 ургентних операцій (67,4%).

Серед багатопрофільних лікарень найбільше операцій проведено в КНП «Олександрівська клінічна лікарня м. Києва» - 17168, КНП «Київська міська клінічна лікарня швидкої медичної допомоги» - 11368, КНП «Київська міська клінічна лікарня №1» - 16314, КНП «Київська міська клінічна лікарня № 3» - 9601, КНП «Київська міська клінічна лікарня № 6» - 8233, КНП «Київська міська клінічна лікарня № 8» - 10191, КНП «Київська міська клінічна лікарня №9» - 8281, КНП «Київська міська клінічна лікарня №12» - 8322.

Кардіохірургічні операції проводять лише в трьох закладах охорони здоров'я: КНП «Олександрівська клінічна лікарня м. Києва» - 4813, КНП «Київська міська клінічна лікарня №1» - 2351 та КНП «Київська міська клінічна лікарня №7» - 1259 операцій.

У 2023 році в закладах охорони здоров'я комунальної власності територіальної громади м. Києва було проведено **5937 нейрохірургічних операцій**. Найбільше таких операцій проводять в КНП «Київська міська клінічна лікарня швидкої медичної допомоги» - 2996, що склало 50,5% від операцій, проведених в усіх стаціонарних закладах, 1343 нейрохірургічних операції було проведено в КНП «Київська міська клінічна лікарня №1», 784 операції - в КНП «Олександрівська клінічна лікарня м.Києва» та 473 в КНП «Київська міська клінічна лікарня №7».

В шести закладах охорони здоров'я було проведено **12903 офтальмологічні операції**, з них 4455 (34,5%) - операції зі встановленням кришталика.

За 2023 рік у відділі медичної допомоги дітям та матерям розглянуто 1801 звернення, з них задоволено за результатами розгляду 418 заяв (23,2 %). Надано роз'яснення на 1383 заяв (76,8 %). У разі звернення громадян безпосередньо до фахівців відділу за телефоном, громадянам відразу надавалися відповідні роз'яснення.

Також у відділі лікувально-профілактичної допомоги дітям та матерям розглянуто:

- 47 звернення 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 21 засідання 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 38 позитивних висновків, 9 - відмов.

- 96 звернень з приводу направлення на комісію МОЗ України для проведення першого курсу лікування безплідності методами допоміжних репродуктивних технологій за бюджетні кошти, проведено 4 засідання комісії Департаменту охорони здоров'я по направленню жінок на комісію МОЗ України для проведення першого курсу лікування безплідності методами допоміжних репродуктивних технологій за бюджетні кошти. Комісією розглянута вся подана медична документація та направлено на комісію МОЗ України 96 висновки про необхідність проведення першого курсу лікування безплідності методами допоміжних репродуктивних технологій за бюджетні кошти.

З приводу переривання вагітності за медичними показами звернулося 116 вагітних. Проведено 50 засідань комісії Департаменту охорони здоров'я міста Києва по перериванню вагітності терміном від 12 до 22 тижнів за медичними показами. Видано 116 направлень до пологодопоміжних закладів охорони здоров'я, що знаходяться у сфері управління Департаменту охорони здоров'я. Відмов не було.

Проведено засідання 3 комісії з встановлення віку дитини, розглянуто 7 справ.

Додатково повідомляємо, що з метою забезпечення потреб киян у лікарських засобах та виробів медичного призначення, відповідно до порушених у зверненнях питань, станом на звітну дату тендерним комітетом Департаменту охорони здоров'я, відповідно до отриманих технічних завдань (заявок) на закупівлю, проведено 161 тендерну процедуру.

Реалізацію заходів, передбачених міськими цільовими програмами «Здоров'я киян» та «Громадське здоров'я» (далі – Програми), покладено на Департамент охорони здоров'я м. Києва в межах асигнувань, які щороку передбачаються в бюджеті міста Києва за відповідними напрямками.

На 2023 рік Департаменту охорони здоров'я м. Києва, для виконання заходів Програм, передбачено кошти в сумі 1 683 182,3 тис. гривень.

Протягом 2023 року, за результатом проведених тендерів, Департаментом охорони здоров'я м. Києва придбано для потреб пацієнтів закладів охорони здоров'я столиці лікарських засобів, медичних виробів та продуктів лікувального харчування на загальну суму 1 586 378,4 тис. грн, зокрема:

- лікарських засобів для пацієнтів із захворюваннями нирок, на суму 83 465,71 тис. грн;
- витратних матеріалів для гемодіалізу, на суму 222 362,72 тис. грн;
- витратних матеріалів для проведення сеансів плазмообміну, гемофільтрації/гемодіалізу, на суму 7 416,17 тис. грн;
- лікарських засобів для лікування анемії (еритропоетинів) у пацієнтів із захворюваннями нирок, на суму 34 426,39 тис. грн;
- препаратів для лікування вторинного гіперпаратиреозу у пацієнтів із захворюваннями нирок, на суму 43 055,88 тис. грн;

- катетеризаційних наборів ретроградного тунелювання для хронічного гемодіалізу та лікарських засобів для надання нефрологічної допомоги, на суму 15 065,35 тис. грн;
- лабораторних реактивів для обстеження пацієнтів із захворюваннями нирок, на суму 19 242,67 тис. грн;
- лікарських засобів для лікування хворих на розсіяний склероз, на суму 49 201,54 тис. грн;
- витратних матеріалів для проведення оперативних втручань при катаракті, вітрео-ретинальній патології та глаукомі, на суму 19 677,28 тис. грн;
- медичних виробів для стомованих хворих, на суму 10 516,88 тис. грн;
- ендопротезів кульшових, колінних суглобів та комплектів інструментарію для ендопротезування, на суму 86 668,25 тис. грн;
- ендопротезів плечових суглобів, на суму 2 045,94 тис. грн;
- лікарських засобів для хворих на муковісцидоз, на суму 1 605,82 тис. грн;
- лікарських засобів для лікування дітей, хворих на коагулопатії, на суму 11 129,15 тис. грн;
- лікарських засобів для лікування дорослих, хворих на коагулопатії, на суму 31 083,67 тис. грн;
- лікарських засобів для хворих на ідіопатичну тромбоцитопенічну пурпуру, на суму 6 978,61 тис. грн;
- лікарських засобів для забезпечення хворих на первинний (вроджений) імунodefіцит, на суму 216,88 тис. грн;
- лікарських засобів для дітей з хворобою Кавасакі, на суму 1 057,79 тис. грн;
- лікарських засобів для хворих на спінальну м'язову атрофію, на суму 89 730,37 тис. грн;
- медичних виробів для хворих на бульозний епідермоліз, на суму 1 703,68 тис. грн;
- лікарських засобів для хворих на акромегалію, на суму 4 283,09 тис. грн;
- препаратів гормону росту для дітей, хворих на нанізм різного походження, на суму 5 647,52 тис. грн;
- лікарських засобів для дітей з передчасним статевим розвитком, на суму 582,33 тис. грн;
- лікарських засобів для лікування онкогематологічних хворих, на суму 283 008,45 тис. грн;
- лікарських засобів для пацієнтів з рідкісними хворобами кістково-м'язової системи та сполучної тканини, на суму 258,57 тис. грн;
- пластикових контейнерів для заготівлі донорської крові, на суму 5 307,20 тис. грн;
- витратних матеріалів для автоматичного цитаферезу типу «Тріма», на суму 11 565,60 тис. грн;

- одноразових подвійних комплектів для обробки тромбоцитів в плазмі «Mirasol», на суму 2 539,89 тис. грн;
- слухових апаратів, на суму 5 747,92 тис. грн;
- кохлеарних імплантів, на суму 2 809,32 тис. грн;
- мовних процесорів до кохлеарних імплантів, на суму 2 238,97 тис. грн;
- лікарських засобів для надання невідкладної медичної допомоги у разі акушерських кровотеч, на суму 341,16 тис. грн;
- лікарських засобів для лікування дихальних розладів новонароджених, на суму 1 687,41 тис. грн;
- медичних виробів для нейрохірургічних втручань при судинно-мозкових захворюваннях, на суму 16 268,24 тис. грн;
- медичних виробів для пацієнтів зі спинальною травмою, на суму 9 620,91 тис. грн;
- медичних виробів для нейрохірургічних втручань у дітей, на суму 305,54 тис. грн;
- медичних виробів для кардіохірургічних втручань, на суму 59 484,28 тис. грн;
- витратних матеріалів при лікуванні наслідків бойової травми, на суму 23 727,52 тис. грн;
- засобів догляду за важкохворими паліативних відділень, на суму 2 244,60 тис. грн;
- засобів догляду за важкохворими на амбулаторному етапі, на суму 6 394,74 тис. гривень.
- продуктів лікувального харчування для дітей та дорослих з хронічною хворобою нирок, на суму 15 497,68 тис. грн;
- продуктів лікувального харчування для хворих на муковісцидоз, на суму 402,46 тис. грн;
- продуктів лікувального харчування для хворих на фенілкетонурію, на суму 28 461,10 тис. грн;
- продуктів лікувального харчування для дорослих, хворих на спінальну м'язову атрофію, на суму 262,81 тис. грн;
- продуктів лікувального харчування для хворих на бульозний епідермоліз, на суму 294,31 тис. грн;
- лікувального харчування для дітей, хворих на запальні хвороби товстого кишківника, на суму 815,81 тис. грн;
- тест-систем до експрес-аналізаторів для вимірювання глікованого гемоглобіну, на суму 3 532,36 тис. грн;
- приладів для постійної інфузії інсуліну, на суму 6 375,00 тис. грн;
- витратних матеріалів до приладів для постійної інфузії інсуліну, на суму 29 183,84 тис. грн;
- лікарських засобів для лікування онкологічних хворих, на суму 260 356,57 тис. грн;
- тест-смужок для вимірювання рівня холестерину в крові, на суму 15 508,09 тис. грн;

- тестів для виявлення прихованої крові в калі, на суму 3 086,74 тис. грн;
- тест-смужок для вимірювання рівня глюкози в крові, на суму 748,94 тис. грн;
- препаратів для профілактики гемолітичних хвороб новонароджених, на суму 4 133,13 тис. грн;
- медичних виробів для проведення скринінгу донорської крові та її компонентів, на суму 5 722,62 тис. грн;
- експрес-тестів для визначення антигена коронавірусу SARS-CoV-2 і вірусів грипу А та В, на суму 30 032,88 тис. гривень.

Крім того, укладено договори про закупівлю за кошти Державного бюджету продуктів лікувального харчування для дітей, віком до трьох років, хворих на фенілкетонурію, на суму 1 250,00 тис. гривень.

Також, за звітний період, з метою зміцнення матеріально-технічної бази закладів охорони здоров'я столиці, Департаментом охорони здоров'я м. Києва придбано за рахунок коштів місцевого бюджету медичного обладнання на загальну суму 662 817,08 тис. гривень.

З метою вирішення питань, які виникають у мешканців м. Києва щодо надання медичної допомоги, в Департаменті охорони здоров'я щоденно здійснюють консультації громадян у телефонному режимі керівники структурних підрозділів та головні фахівці відповідно до напрямку своєї роботи.

Постійно проводиться робота щодо забезпечення контролю за дотриманням 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, зокрема в частині роботи із зверненнями громадян, щотижнево розглядаються на апаратних нарадах у директора Департаменту охорони здоров'я та двічі на рік та розширених нарадах.

Начальник відділу
організаційного забезпечення



Олена ШЕВЧЕНКО