



**У К Р А Ї Н А**  
**Чернівецька міська рада**  
**Управління охорони здоров'я**

вул.О.Кобилянської, 22, м.Чернівці, 58002,тел./факс (0372) 55-39-29,  
e-mail: [muoz@ukr.net](mailto:muoz@ukr.net)

**Р І Ш Е Н Н Я   К О Л Е Г І Ї**

05.10.2016 року

№4/2

**Про підготовку питання на колегію**  
**Організація виконання Закону України**  
**«Про звернення громадян»**  
**(в порядку контролю рішення колегії**  
**УОЗ міської ради № 6/1 від 16.12.2015 року)**

Заслухавши та обговоривши доповідь головного спеціаліста управління охорони здоров'я Чернівецької міської ради Тріффо Ю.С. про організацію виконання Закону України «Про звернення громадян», колегія відмічає, що управлінням охорони здоров'я та адміністраціями лікувально-профілактичних закладів міської комунальної власності проводилась певна робота щодо дотримання положень відповідного Закону України. Загальна кількість звернень громадян, які надійшли в управління за 9 місяців 2016 року збільшилась в порівнянні з 9 місяцями 2015 року. За 9 місяців 2016 року письмових звернень надійшло 250 проти 193 звернень за аналогічний період 2015 року. Усних звернень за 9 міс 2016 року – 56 проти 55 у 2015 році.

Відсоток звернень з приводу пільгового медикаментозного забезпечення, надання безоплатної медичної допомоги, призначень та виплати соціальної допомоги залишається високим. Видатків для забезпечення категорій населення, яким передбачено пільгове медикаментозне забезпечення для амбулаторного лікування, недостатньо, що є причиною неодноразових звернень та скарг від хворих.

Комісією управління охорони здоров'я Чернівецької міської ради здійснено вибіркову перевірку роботи зі зверненнями громадян у лікувально-профілактичних закладах міської комунальної власності. В ході перевірки виявлено:

В КМУ «Міська поліклініка №1», КМУ «Міська поліклініка № 2», КМУ ЦПМСД «Роша» **не виконується** рішення колегії управління охорони здоров'я Чернівецької міської ради від 16.12.2015 року № 6/1, а саме пункт 2.2, яким передбачено привести у відповідність діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами громадян, вести його окремо від інших видів діловодства, згідно з Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, затвердженої Постановою Кабінету Міністрів України № 348 від 14 квітня 1997 року. На момент перевірки установах продовжувалося ведення подвійної реєстрації письмових звернень громадян.

Слід зазначити, що в процесі перевірки та за наслідками моніторингу реєстрації наданих в управління охорони здоров'я відповідей на звернення, які надходили з перевірених установ, встановлено, що зауваження комісії щодо виконання пункту 2.2 рішення колегії управління охорони здоров'я Чернівецької міської ради від 16.12.2015 року № 6/1 в КМУ «Міська поліклініка №1», КМУ «Міська поліклініка № 2», КМУ ЦПМСД «Роша» **виконано** в частині ведення діловодства за пропозиціями, заявами і скаргами громадян, окремо від інших видів діловодства.

В КМУ «Міська поліклініка № 3» **не виконано в пункт 2.4** рішення колегії управління охорони здоров'я Чернівецької міської ради від 16.12.2015 року № 6/1 та в план основних організаційних заходів лікувального закладу на 2016 рік не внесено питання виконання Закону України «Про звернення громадян».

Також, слід зазначити що станом на 04.10. 2016 року, відповідно до рішення колегії **№ 6/1 від 16.12.2015 року**, інформація про хід виконання даного рішення не надійшла від КМУ «Міська дитяча стоматологічна поліклініка», КМУ «Госпрозрахункова поліклініка профілактичних оглядів» та КМУ «Міська дитяча клінічна лікарня», інформація мала надійти в управління охорони здоров'я Чернівецької міської ради до 05.07.2016 року.

Враховуючи вищенаведене, колегія

### **вирішила:**

1. Роботу по виконанню Закону України «Про звернення громадян» в лікувально-профілактичних закладах міської комунальної власності вважати такою, що потребує покращення.

2. Головним лікарям лікувально-профілактичних закладів міста:

2.1. Продовжити контроль за виконанням законодавства про звернення громадян, про доступ до публічної інформації, виконання наказів Департаменту охорони здоров'я Чернівецької ОДА та управління охорони здоров'я Чернівецької міської ради в сфері роботи із зверненнями громадян.

Термін: **постійно**

2.2. Головним лікарям КМУ «Міська поліклініка №1» Багрію В.М, КМУ «Міська поліклініка № 2»- Широковій С.В., КМУ ЦПМСД «Роша» - Мимко А.В. тримати на особистому контролі ведення діловодства за пропозиціями, заявами і скаргами громадян.

Термін: **постійно**

2.3. Головному лікарю КМУ «Міської поліклініки № 3» Лисюку Ю.О. питання виконання Закону України «Про звернення громадян» внести в план основних організаційних заходів лікувального закладу на 2017 рік.

Термін: **грудень 2016 року**

2.4. З метою вивчення громадської думки щодо якості надання медичних послуг проводити щорічне анкетування пацієнтів лікувальних закладів. Аналіз результатів анкетування надавати в управління охорони здоров'я Чернівецької міської ради.

Термін: **05.01.2017 року**

3. Головному спеціалісту управління охорони здоров'я Тріффо Ю.С. продовжити роботу по контролю за виконанням Закону України «Про звернення громадян» та Закону України «Про доступ до публічної інформації» в лікувальних установах міської комунальної власності.

Термін : **постійно**

4. Про хід виконання рішення інформувати управління охорони здоров'я міської ради до **15.01.2017 року**.

5. Контроль за виконанням даного рішення покласти на заступника начальника, начальника відділу організації медичної допомоги населенню управління охорони здоров'я міської ради Бовкун Г.В.

**Голова колегії**

**І. Незборецький**

**Секретар колегії**

**Ю.Тріффо**