

Ж-5484



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

04.07.2025 № 009-985-5782

Управління з питань звернень громадян
Київської міської державної адміністрації

Звіт про роботу зі зверненнями
громадян за I півріччя 2025 року

Департамент охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі - Департамент охорони здоров'я міста Києва) на виконання доручень Київської міської державної адміністрації від 23.04.2025 № 16820, від 04.06.2025 № 24032 та від 13.06.2025 № 009-985 надає інформаційні матеріали про підсумки проведеної роботи в частині розгляду звернень громадян 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 01.01.2025 по 30.06.2025.

Додаток на 18 аркушах.

Виконувач обов'язків

Директора

Олег ЯКУБІВСЬКИЙ

Олена Шевченко 2840808

ДАНІ
про звернення громадян, що надійшли до Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради
(Київської міської державної адміністрації)
у першому півріччі 2025 року, у порівнянні з аналогічним періодом 2024 року

№ з/п	структурний підрозділ	Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1., 1.101.1.301.6) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)		Результати розгляду звернень:								Кількість громадян, які звернулися			
		2024	2025	2024	2025	2024	2025	вирішено позитивно п. 9.1	відмовлено у задоволенні п. 9.2	дано роз'яснення п. 9.3			інше п. 9.4 – 9.6			2024	2025		
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.		
1	Департамент охорони здоров'я м. Києва	2844	3000	2572	2795	272	205	289	389	2	0	2221	2117	332	494	5363			

TRUE TRUE

№ з/п	структурний підрозділ	Кількість звернень, з них:														від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи (п.7.11, 7.12, 7.13)	
		повторних (п.2.2)		колективних (п.5.2)		інвалідів з виснажених війн, учасників бойових дій (п.7.1, 7.3, 7.4, 7.9)		інвалідів з груп І, II, III (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, матері-героїнь (п.7.11, 7.12, 7.13)		від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи (п.7.11, 7.12, 7.13)	
1.	2.	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
		2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.
	Департамент охорони здоров'я м. Києва	0	0	35	63	49	63	227	309	40	21	10	7	8	3	38	22

№ з/п	структурний підрозділ	у тому числі питання:																											
		Кількість питань, порушених у зверненнях громадян				аграрної політики і земельних відносин		транспорту і зв'язу		фінансової, податкової, митної політики		соціального захисту		праці і заробітної плати, охорони праці, промислової безпеки				охорони здоров'я				комунального господарства		життєвої політики		екології та природних ресурсів		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання	
		2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
1	Департамент тохорони здоров'я м.Києва	3000	3154	0	1	1	1	1	0	54	49	17	6	2662	2786	14	19	10	6	1	0							165	204

№ з/п	структурний підрозділ	у тому числі питання:																Штатна чисельність структурного підрозділу роботи зі зверненнями громадян			
		сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей		освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної		діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин		діяльності центральних органів виконавчої влади		діяльності місцевих органів виконавчої влади		діяльності органів місцевого самоврядування		обороздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин		інші					
		2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025		
	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.		
	Департамент охорони здоров'я м. Києва	2	0	2	0	1	0	0	1	13	27	1	4	1	2	55	48	3	3		

TRUE TRUE

Виконавач обов'язків
директора

(Якубівський О.Л.)

(підпис)

[Handwritten signature]

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 01.01.2025 по 30.06.2025

№ з/п	Кореспондент, звідки надійшло звернення	Загальна кількість звернень	Кількість звернень виконаних в строк, з яких					Кількість звернень виконаних з порушенням
			задоволено	роз'яснено	відмовлено	інше	на виконання	
1*	Київська міська державна адміністрація, з них доручень Київського міського голови, з них	454	91	252	0	18	93	0
		6	2	4	0	0	0	0
	доповіді особисто Київському міському голові	6	2	4	0	0	0	0
2*	Офіс Президента України	26	0	19	0	7	0	0
3*	Кабінет Міністрів України	16	0	9	0	7	0	0
4*	Верховна Рада України	7	0	4	0	3	0	0
5*	Народні депутати України	6	0	5	0	1	0	0
6*	Органи прокуратури України	0	0	0	0	0	0	0
7*	Інші органи державної влади	298	0	191	0	38	69	0
8*	Громадян	2193	298	1637	0	139	119	0
9	Всього	3000	389	2117	0	213	281	0

TRUE
TRUE
TRUE
TRUE
TRUE
TRUE
хибно
TRUE
TRUE
TRUE

Виконувач обов'язків директора

(Якубівський О.Л.)

(підпис)

[Handwritten signature]

Інформація щодо розгляду звернень громадян керівником (в.о. керівника) Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з 01.01.2025 по 30.06.2025

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
Від жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня"	0	0	0	директор	фактично виконано	0	0	0	0
Від осіб з інвалідністю внаслідок війни	24	5	29	директор	фактично виконано	9	20	0	0
Від Героїв Соціалістичної Праці	0	0	0	директор	фактично виконано	0	0	0	0
Від Героїв Радянського Союзу	0	0	0	директор	фактично виконано	0	0	0	0
Від Героїв України	0	0	0	директор	фактично виконано	0	0	0	0
Всього:	24	5	29	директор	фактично виконано	9	20	0	0

Виконавач обов'язків директора

(підпис)
(Якубівський О.Л.)

do not stay

Інформація про проведення особистих, виїзних прийомів громадян та прямих ("гарячих") телефонних ліній керівником (в.о. керівника) Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з 01.01.2025 по 30.06.2025

№ з/п	Структурний підрозділ виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)	Кількість особистих прийомів громадян начальника		Кількість виїзних прийомів начальника		Кількість громадян, прийнятих на виїзних прийомах		Кількість прямих телефонних ліній "гарячих"		Кількість прийнятих телефонних дзвінків
		заплановано	відбулося	заплановано	відбулося	заплановано	на виїзних прийомах	заплановано	фактично	
1	Департамент охорони здоров'я м. Києва	24	22	6	6	0	0	6	6	59
Всього		24	22	6	6	0	0	6	6	59

Виконавач обов'язків директора

(Якубівський О.Л.)


(підпис)



щодо роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)
за період з 01.01.2025 по 30.06.2025

ДОВІДКА

№	Зміст надійшли звернення	Кількість звернень	3 кв.																										Кількість громадян, що звернулися				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26		27	28	29	30
1	Від громадян поштою	1986	0	0	0	0	0	0	0	0	1952	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	
2	За допомогою засобів телефонного зв'язку	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3	Використання Інтернету	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4	На особистому прийомі	205	0	0	0	0	0	0	0	0	193	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
5	Через уповноважену особу	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	205	
6	Через органи влади	483	0	0	0	0	0	0	41	6	0	323	0	0	0	82	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
7	з них від КМУ	16	0	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26609	
8	Через медіа	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	
9	Від інших органів, установ, організацій	321	0	0	0	0	0	0	8	0	0	313	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	321	
Разом		3000	0	0	0	0	0	0	49	6	0	2786	0	0	0	92	0	0	0	0	0	0	0	0	27	4	0	0	0	0	0	36	29242

1. Промислова політика; 2. Аграрна політика і земельні відношення; 3. Транспорт і м'ясо; 4. Екологічна політика, інвестиційна, регіональна політика та будівництво, підприємництво; 5. Фінансова, податкова, митна політика; 6. Соціальна політика. Соціальний захист населення; 7. Праці і заробітні плати; 8. Охорона праці і промислова безпека; 9. Охорона здоров'я; 10. Кооперативне господарство; 11. Житлова політика; 12. Екологія та природні ресурси; 13. Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав громадян, забезпечення дисципліни; 14. Служба та гендерна політика. Заселення 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, дослідницька діяльність громадян, реалізація міждисциплінарних відносин; 20. Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України; 21. Діяльність виконавчих органів виконавчої влади; 22. Діяльність місцевих органів виконавчої влади; 23. Діяльність підприємства та установ; 25. Оборонноздатність, суверенітет, міждержавні і міжнародні відносини; 26. Діяльність державних, адміністративно-територіальних утворень; 27. Дифузійна (електронна публічна) послуги, зокрема адміністративні послуги; 29. Європейська та європейська інтеграція; 30. Інше.

(Зкубіський О.І.)

Виконувач обов'язків директора

Handwritten signature

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 01.01.2025 по 30.06.2025

№ з/п	Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	З них														Кількість громадян, що звернулися
			за суб'єктом			за видами			за результатами розгляду								
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	Від громадян поштою	1986	1957	22	7	2	1340	644	152	0	1461	1	264	6	102	0	2102
2	За допомогою засобів телефонного зв'язку	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	З використання Інтернету	2	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	2
4	На особистому прийомі	205	202	3	0	0	0	198	7	81	0	105	0	4	0	15	0
5	Через уповноважену особу	3	3	0	0	0	0	3	0	0	0	5	0	0	0	0	3
6	Через органи влади	483	442	36	5	0	0	420	63	139	0	252	0	6	5	81	0
7	з них від КМУ	16	16	0	1	0	0	13	4	0	0	6	0	1	2	0	17
8	Через медіа	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Від інших органів, установ, організацій	321	319	2	0	0	0	310	11	18	0	294	0	4	0	5	0
	Разом	3000	2925	63	12	2	2	2273	725	389	0	2117	1	278	11	204	0
																	29242

1. Індивідуальні; 2. Колективні; 3. Анонімні; 4. Пропозиції; 5. Заяви, клопотання; 6. Скарги; 7. Вирішено позитивно; 8. Відмовлено у задоволенні; 9. Дано роз'яснення; 10. Звернення, що повернуто авторіві відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян"; 11. Звернення, що пересилається за належністю відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян"; 12. Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України "Про звернення громадян"; 13. У стадії розгляду; 14. Розглянуто, надано відповідь з порушенням термінів.

Виконавач обов'язків директора

(Якубівський О.Л.)

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
(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 01.01.2025 по 30.06.2025

№	Звідси 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	16	17	18	19	20		21
1	Від громадян поштою	1986	4	1	0	1	27	6	0	21	92	85	2	1	1	0	2	3	11	0	0	0	0	1729
2	За допомогою засобів телефонного зв'язку	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	З використання Інтернету	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
4	На особистому прийомі	205	2	1	0	0	2	3	0	0	9	3	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	183
5	Через уповноважену особу	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
6	Через органи влади	483	0	0	0	1	6	6	0	1	18	7	0	0	0	0	0	5	2	0	0	0	0	26609
7	з них від КМУ	16	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	16
8	Через медіа	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Від інших органів, установ, організацій	321	3	1	0	0	2	0	0	2	23	9	1	0	0	1	1	1	5	0	0	0	0	272
Разом		3000	9	3	0	2	37	15	0	24	142	104	3	1	1	1	3	9	20	0	0	0	0	2626
																								29242

істина
істина
істина
істина
істина
істина
істина
істина
істина
істина
істина

1. Учасник війни; 2. Дитина війни; 3. Особа з інвалідністю внаслідок Другої світової війни; 4. Особа з інвалідністю внаслідок війни; 5. Учасник бойових дій; 6. Ветеран праці; 7. Ветеран військової служби; 8. Особа з інвалідністю I групи; 9. Особа з інвалідністю II групи; 10. Особа з інвалідністю III групи; 11. Дитина з інвалідністю; 12. Одинок мати; 13. Мати-героїня; 14. Багаторічна сім'я; 15. Особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи; 16. Учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС; 17. Внутрішньо переміщена особа; 18. Герой України; 19. Герой Радянського Союзу; 20. Герой Соціалістичної Праці; 21. Дитина; 22. Інші категорії

Виконавач обов'язків директора

(Якубівський О.Л.)

(підпис)

Handwritten signature

ДОВІДКА

щодо роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Департамент охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з за період з 01.01.2025 по 30.06.2025

№ з/п	Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	з них														Кількість громадян
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	Від громадян поштою	1986	122	5	21	0	30	6	34	2	12	4	0	1	2	1747	2102
2	За допомогою засобів телефонного зв'язку	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	З використання Інтернету	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	На особистому прийомі	205	24	0	0	0	4	0	2	0	0	0	0	0	0	2	2
5	Через уповноважену особу	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	167	205
6	Через органи влади	483	31	1	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	0	3	3
7	з них від КМУ	16	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	441	26609
8	Через медіа	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	17
9	Від інших органів, установ організацій	321	39	1	2	0	2	0	10	0	1	2	0	0	0	264	321
Разом		3000	216	7	23	0	37	6	46	8	13	17	0	1	2	2624	29242

1. Пенсіонер (крім осіб, визначених у стовбці 2); 2. Пенсіонер з числа військовослужбовців; 3. Робітник; 4. Селянин; 5. Працівник бюджетної сфери; 6. Державний службовець; 7. Військовослужбовець; 8. Підприємець; 9. Безробітний; 10. Учень, студент; 11. Служитель релігійної організації; 12. Особа, що позбавлена волі; соба, воля якої обмежена; 13. Журналіст; 14. Інші

Виконавач обов'язків директора

(Якубівський О.І.)

(Підпис)

Handwritten signature

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 01.01.2025 по 30.06.2025

Департамент охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) 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, забезпечує доступні умови для реалізації конституційного права громадян звернутися до органу виконавчої влади в усному та письмовому вигляді.

З першого дня військової агресії фахівцями Департаменту охорони здоров'я міста Києва здійснюється безвідмовна реєстрація та невідкладний розгляд звернень, що надійшли від громадян у будь якій формі: усні, письмові, електронні звернення, звернення на «гарячу лінію», запити на інформацію тощо. Забезпечено оперативне вирішення порушених питань та своєчасне інформування заявників про результати розгляду.

Реєстрацію та попередній розгляд звернень, що надходять до Департаменту охорони здоров'я міста Києва, здійснює відділ організаційного забезпечення управління з питань контрольно-аналітичної роботи та організаційного забезпечення.

Відділом організаційного забезпечення здійснюється контроль за своєчасністю виконання звернень в системі електронного документообігу «АСКОД» та за їх змістовним наповненням.

Звернення, які не потребують додаткового вивчення, збору інформації та проведення перевірок, розглядаються не пізніше 15 днів від дня їх надходження та реєстрації в Департаменті охорони здоров'я міста Києва.

З урахуванням сьогодення зазначені звернення розглядаються у п'ятиденний термін.

Розгляд та опрацювання звернень, що надійшли до Департаменту охорони здоров'я міста Києва від виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), здійснюються з урахуванням реєстраційного номеру Київської міської державної адміністрації.

За період з 01.01.2025 до 30.06.2025 в системі електронного документообігу «АСКОД» зареєстровано 3000 звернень громадян з урахуванням звернень на гарячу лінію Департаменту охорони здоров'я міста КИЄВА (за аналогічний період 2023 року відповідно - 2844 звернень).

Громадянами надіслано 2165 звернень у письмовому вигляді (2024 рік - 1098) та 808 усних звернення (2024 рік - 478), 339 звернень без зазначення адреси (2024 рік - 262), 135 звернень від громадян, що проживають в інших регіонах (2024 рік - 231) та 12 анонімних звернень (2025 рік - 2).

Серед зазначеної кореспонденції надійшло 63 колективних звернень (2024 рік - 35).

Зареєстровано 725 сарг від громадян (2024 рік - 453 скарги).

За дорученням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) на розгляд до Департаменту охорони здоров'я у I півріччі 2025 року надійшло 454 звернення (у I півріччі 2024 року - 407 звернень).

Безпосередньо від громадян до Департаменту охорони здоров'я у I півріччі 2025 року надійшло 2193 звернення (у I півріччі 2024 року - 1576).

З усіх звернень, що надійшли на розгляд до Департаменту охорони здоров'я міста Києва взято на контроль 2962 звернення, що складає 98,7 % (2024 рік - 98,4 %).

Окремо в системі електронного документообігу ведеться реєстрація звернень, які надходять від комунальної бюджетної установи «Контактний центр м. Києва».

Так, у I півріччі 2025 року на розгляд до Департаменту охорони здоров'я міста Києва від комунальної бюджетної установи «Контактний центр м. Києва» надійшло 2423 звернень від громадян (6 міс 2024 року – 2245 звернень).

Переважну більшість склали звернення з питань надання медичної допомоги громадянам, які потребують дороговартісного обстеження та лікування, організації роботи закладів охорони здоров'я в період дії воєнного часу, наявності водопостачання, зокрема гарячого, проведення ремонтних робіт в закладах охорони здоров'я, забезпечення лікарськими засобами хворих на орфанну патологію та онкохворих, підготовки та подання медичної документації на ЕКОПФО, роботи ВЛК ТЦК та СП, безоплатне/пільгове зубопротезування, а також запити стосовно виділення додаткових коштів на капітальний ремонт закладів охорони здоров'я.

Всім заявникам оперативно надавалася інформація щодо порядку роботи закладів охорони здоров'я, алгоритму щодо забезпечення лікарськими засобами та дій при необхідності обстеження, роз'яснювалося про порядок роботи команд ЕКОПФО та порядку оскарження дій працівників ВЛК ТЦК та СП. Департаментом вжито всі можливі заходи для негайного розгляду та задоволення звернень, пов'язаних із проблемами функціонування закладів охорони здоров'я, зокрема відновлення холодного та гарячого водопостачання.

Всім громадянам, що звернулися, надано письмові відповіді та інформаційні матеріали після позитивного вирішення проблемного питання.

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 від 08.01.2025 № 18 «Про заходи організації роботи зі зверненнями громадян у 2025 році».

Графіки особистого 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 міста Києва.

За період з 01.01.2025 по 30.06.2025 керівництвом Департаменту охорони здоров'я проведено 22 особистих прийомів та 6 прямих («гарячих») телефонних ліній, під час яких звернулось 74 громадян (аналогічний період минулого року – 50 заявників).

Звернення громадян на «гарячу» телефонну лінію у разі відсутності необхідності у додатковому опрацюванні розглядаються оперативно в телефонному режимі. Громадянам надаються консультації та роз'яснення. У разі неможливості вирішити питання на момент звернення, директором Департаменту охорони здоров'я готуються відповідні доручення та за результатами опрацювання заявникам надаються письмові відповіді.

Для вирішення питань, які виникають у мешканців м. Києва щодо надання медичної допомоги в Департаменті охорони здоров'я, крім керівництва Департаменту, щоденно здійснюють консультації громадян у телефонному режимі керівники структурних підрозділів.

Окрім звернень, що реєструються від громадян в системі електронного документообігу «АСКОД», забезпечено можливість цілодобового звернення киян на «гарячу лінію» Департаменту охорони здоров'я.

Так, на «гарячу лінію» за період з 01.01.2025 по 30.06.2025 звернулося 7115 громадян, серед звернень 6982 питань вирішено із заявниками в телефонному режимі, на 133 звернення підготовлено письмові відповіді (6 міс 2024 року - 6780 осіб, серед них 6682 звернень вирішено із заявниками в телефонному режимі, на 98 - підготовлено письмові відповіді). Всі питання, порушені у зазначених зверненнях вирішено оперативно із залученням, за необхідності, керівників закладів охорони здоров'я.

Зважаючи на викладене, загальна кількість звернень громадян до Департаменту охорони здоров'я у порівнянні з аналогічним періодом минулого року склала 10 115 звернень (2024 рік - 9 924 звернень).

Робота зі зверненнями громадян залишається пріоритетним напрямком у діяльності Департаменту охорони здоров'я. Департаментом охорони здоров'я та керівництвом лікувальних закладів м. Києва вживаються заходи щодо поліпшення організації роботи зі зверненнями громадян, зокрема зменшення кількості звернень громадян до органів влади вищого рівня та повторних звернень, здійснення глибокого аналізу причин, що їх породжують.

Щопонеділка та щочетверга керівники структурних підрозділів Департаменту охорони здоров'я отримують нагадування щодо розгляду

звернень громадян, термін виконання яких наближається для вжиття термінових заходів.

Організовано роботу 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 установ і організацій.

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

Серед авторів звернень переважають найменш захищені категорії населення, зокрема, особи, що потребують сторонньої допомоги, військовослужбовці, демобілізовані, що отримали поранення/контузії, родини загиблих захисників батьківщини, пенсіонери, особи із вадами розвитку або з обмеженими можливостями та внутрішньо-переміщені особи з місць, де ведуться активні бойові дії.

Зазначені категорії громадян турбують питання про забезпечення медичною допомогою на безоплатній умові (кардіо-хірургічною, нефрологічною, ендопротезуванням, зубопротезуванням), лікарськими засобами та медичними виробами на пільгових умовах або за бюджетні кошти, питання отримання матеріальної допомоги на лікування, організація планового та реабілітаційного лікування, умови перебування в закладах охорони здоров'я, що надають медичну допомогу травмованим та пораненим внаслідок здійснюваних загарбником обстрілів. Також заявників турбували питання забезпечення лікарськими засобами в стаціонарних закладах та можливість компенсації коштів, затрачених на лікування.

З метою забезпечення доступності медичної допомоги зазначеній категорії громадян з урахуванням наказу Департаменту охорони здоров'я від 22.03.2022 № 162 «Про організаційні заходи щодо надання медичної допомоги на період дії воєнного стану», регламентовано надання планової медичної допомоги, зокрема стаціонарної, в закладах охорони здоров'я столиці, що засновані на комунальній власності територіальної громади міста Києва.

З урахуванням порушених у зверненнях питань громадянам забезпечено доступність первинної медичної допомоги навіть за умови відсутності підписаної з лікарем загальної практики-сімейної медицини декларації на медичне обслуговування. Вузькі спеціалісти спільно з лікарями «первинки» вирішують питання щодо безвідмовної виписки рецептів тощо.

Медичні заклади столиці безвідмовно видають пацієнтам із хронічними захворюваннями (зокрема, особам із інвалідністю 1 та 2 груп, онкохворим, хворим на хворобу Паркінсона, епілепсію, ревматоїдний артрит тощо) рецепти на пільгові медикаменти згідно з вимогами постанови КМУ від 17.08.1998 № 1303 «Про впорядкування безоплатного та пільгового відпуску лікарських засобів за рецептами лікарів у разі амбулаторного лікування окремих груп населення та за певними категоріями захворювань».

Рецепти за пільговими медикаментами обслуговуються в аптечних закладах КП «Фармація з урахуванням бюджетного фінансування.

Забезпечено видачу рецептів і на препарати, визначені програмою «Доступні ліки». При цьому, аптеки приймають як електронні, так і паперові рецепти.

Безвідмовно приймаються виклики «103», а бригади Центру екстреної медичної допомоги та медицини катастроф надають екстрену медичну допомогу.

Впроваджено систему онлайн-консультування пацієнтів лікарями-онкологами, збережено етапність лікування онкологічних хворих. За 6 місяців 2025 року близько 15 000 хворих отримали фахові консультації лікарів-онкологів. Біля 11,2 тисяч пацієнтів пройшли хіміотерапевтичне лікування в умовах КНП «КМКОЦ».

У столиці організовано надання спеціалізованої допомоги та онлайн-консультування хворим із ендокринною патологією Київським міським клінічним ендокринологічним центром. Так, хворі що хворіють на цукровий діабет, патологію щитоподібної залози та іншу ендокринологічну патологію мають можливість не виходячи з дому отримати корекцію у призначенні інсулінотерапії, цукрознижуючих препаратів, корекцію доз левотироксину, тощо. Також фахівці зазначеного центру проводять підбір адекватної гіпотензивної терапії та препаратів, які нормалізують підвищений артеріальний тиск у хворих з ендокринною патологією.

Центр нефрології та діалізу надає життєвонеобхідну допомогу пацієнтам із нирковою патологією. Хворі з нирковою недостатністю, в тому числі і ті, хто потребує регулярної життєвонеобхідної процедури гемодіалізу, забезпечені медичною допомогою у повному обсязі, також хворі нефрологічного профілю забезпечені препаратами замісної ниркової терапії.

У КНП Київська лікарня «Психіатрія» проводиться цілодобовий прийом та онлайн консультації медичними психологами громадян, що постраждали від військової агресії, повернулися з полону, дітей і підлітків лікарями-психіатрами та дитячими психологами. Надається психіатрична та психологічна допомога сім'ям військовослужбовців, родинам загиблих.

Інформація про роботу закладів охорони здоров'я розміщено на сайті Київської міської державної адміністрації та Департаменту охорони здоров'я м. Києва.

Департаментом охорони здоров'я міста Києва організовано процес надання безвідмовної невідкладної стоматологічної допомоги киянам. На сьогодні в місті працюють 10 таких пунктів – 5 на лівому березі та 5 на правому. Невідкладна стоматологічна допомога хворим із гострим болем підрозділами КНП «Київська стоматологія» надається безвідмовно і безоплатно – щоденно з 08:00 до 16:00. Київські стоматологи приймають і терапевтичних, і хірургічних хворих.

З урахуванням звернень громадян (061/3-34, 061/С-56, 061/С-61, 061/В-173, 061/О-269, 061/Г-799, 061/В-1199, 061/С-1378, 061/В-1430, 061/Г-1495, 061/Н-1371 та інші), проведено 5 засідань Клініко-експертної комісії

Департаменту охорони здоров'я з метою встановлення клініко-експертної оцінки стану надання медичної допомоги заявникам в закладах охорони здоров'я. Розглянуто 31 справу. За результатами надано висновки заявникам та Міністерству охорони здоров'я України.

Протягом 6 місяців 2025 року розглянуто та позитивно вирішено 46 звернень щодо забезпечення хворих на орфанні захворювання лікарськими засобами, зокрема спірною - 15 звернень (061/П-196/1, 061/Л-198/1, 061/К-197/2, 061/К-1484, 08/К-108(e)).

Розглянуто:

- 18 звернень 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 11 засідань 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 17 позитивних висновків. У 1 випадку - відмовлено у зв'язку із порушенням в оформленні документів.

- 37 звернень з приводу направлення на комісію МОЗ України для проведення першого курсу лікування безплідності методами допоміжних репродуктивних технологій за бюджетні кошти.

За звітний період проведено одне засідання комісії Департаменту охорони здоров'я міста Києва 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 52 висновки про необхідність проведення першого курсу лікування безплідності методами допоміжних репродуктивних технологій за бюджетні кошти.

З приводу переривання вагітності за медичними показаннями звернулося 35 вагітних жінки. Проведено 31 засідання комісії Департаменту охорони здоров'я по штучному перериванню вагітності терміном від 12 до 22 тижнів. Видано 35 направлення до пологодопоміжних закладів охорони здоров'я, що знаходяться у сфері управління Департаменту охорони здоров'я.

Проведено 4 засідання комісії по встановленню віку дитини, розглянути 4 справи. Дві дитини направлено до НСДЛ «ОХМАТДИТ» з метою проведення психологічної оцінки віку.

За період з 01.01.2025 по 30.06.2025 до відділу тендерних процедур управління економіки для опрацювання надійшло 11 звернення громадян, які зверталися щодо вирішення питань стосовно забезпечення лікарськими засобами, медичними виробами та продуктами лікувального харчування.

Звернення розглянуто відповідно до вимог чинного законодавства та надано відповідь у передбачені строки.

Департамент охорони здоров'я м. Києва здійснює реалізацію заходів, передбачених міськими цільовими програмами «Підтримка та розвиток галузі

охорони здоров'я столиці» та «Громадське здоров'я» (далі – Програми). в межах асигнувань, які щороку передбачаються в бюджеті міста Києва за відповідними напрямками.

На сьогодні оголошено 190 закупівель за процедурою відкритих торгів з метою забезпечення потреб заявників в лікарських засобах та виробих медичного призначення.

Протягом I півріччя 2025 року, за результатом проведених закупівель, Департаментом охорони здоров'я м. Києва укладено договори про закупівлю для потреб закладів охорони здоров'я столиці лікарських засобів, медичних виробів та продуктів лікувального харчування на загальну суму 1 001 592,66 тис грн (за аналогічний період 2024 року - 986 419,03 тис. грн), зокрема:

- медичних виробів для постійної інфузії інсуліну, на суму 12 828,90 тис. грн;

- продуктів лікувального харчування для хворих на муковісцидоз, на суму 2 437,50 тис. грн;

- продуктів лікувального харчування для хворих на фенілкетонурію, на суму 22 094,58 тис. грн;

- продуктів лікувального харчування для хворих на спінальну м'язову атрофію, на суму 2 047,68 тис. грн;

- продуктів лікувального харчування для хворих на бульозний епідермоліз, на суму 367,23 тис. грн;

- продуктів лікувального харчування для пацієнтів, хворих на запальні хронічні захворювання товстого кишечника, на суму 1 438,41 тис. грн;

- продуктів лікувального харчування для пацієнтів, хворих на метілмалонову аміноацидурию, на суму 198,26 тис. грн;

- продуктів лікувального харчування для пацієнтів з хронічною хворобою нирок, на суму 11 018,56 тис. грн;

- лікарських засобів для пацієнтів дитячого віку з передчасним статевим розвитком, на суму 552,11 тис. грн;

- лікарських засобів для хворих з акромегалією, на суму 2 224,96 тис. грн;

- лікарських засобів для хворих на муковісцидоз, на суму 2 321,66 тис. грн;

- лікарських засобів для хворих на спінальну м'язову атрофію, на суму 99 023,36 тис. грн;

- медичних виробів для хворих на бульозний епідермоліз, на суму 6 408,41 тис. грн;

- лікарських засобів для пацієнтів дитячого віку з хворобою Кавасакі, на суму 583,67 тис. грн;

- лікарських засобів для хворих на первинний імунodefіцит, на суму 30 921,87 тис. грн;

- лікарських засобів для забезпечення хворих на розсіяний склероз, на суму 109 847,84 тис. грн;

- лікарських засобів для дітей, хворих на ідіопатичну тромбоцитопенічну пурпуру, на суму 8 320,34 тис. грн;

- лікарських засобів для хворих на демієлінізуючі захворювання нервової системи, на суму 12 395,43 тис. грн;
- лікарських засобів для хворих на онкогематологічні захворювання, на суму 132 668,60 тис. грн;
- лікарських засобів для лікування дихальних розладів новонароджених, на суму 673,94 тис. грн;
- лікарських засобів та медичних виробів для проведення екстракорпоральних методів лікування (гемодіалізу, перитонеального діалізу, гемофільтрації та автоматичного плазмаферезу), на суму 280 516,01 тис. грн;
- лікарських засобів для проведення екстракорпоральних методів лікування, на суму 16 497,90 тис. грн;
- лабораторних реактивів для обстеження пацієнтів із захворюванням нирок, на суму 25 600,65 тис. грн;
- слухових апаратів, на суму 2 335,44 тис. грн;
- кохлеарних імплантів, на суму 1 607,11 тис. грн;
- мовних процесорів, на суму 363,73 тис. грн;
- витратних матеріалів для проведення оперативних втручань при офтальмологічних захворюваннях (катаракта, глаукома, вітректомія тощо), на суму 14 619,06 тис. грн;
- ендопротезів суглобів та комплектів інструментарію для проведення протезування, на суму 120 230,73 тис. грн;
- медичних виробів для кардіохірургічних втручань, на суму 62 160,66 тис. грн;
- медичних виробів для стомованих хворих, на суму 8 839,60 тис. грн;
- препаратів для профілактики гемолітичних хвороб новонароджених, на суму 2 624,03 тис. грн;
- медичних виробів для проведення скринінгу донорської крові та її компонентів, на суму 7 824,43 тис. гривень.

Крім того, укладено договори про закупівлю за кошти Державного бюджету продуктів лікувального харчування для дітей, віком до трьох років, хворих на фенілкетонурію та глютарову ацидурію, на суму 1 955,97 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 18 008,80 тис. гривень.

Також інформуємо, що керівникам структурних підрозділів Департаменту охорони здоров'я міста Києва постійно наголошується на необхідності посилення вимогливості, відповідальності та контролю за станом справ з розгляду заяв і скарг громадян; підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян, надання повних вичерпних відповідей з посиланням на чинне законодавство, вжиття заходів щодо усунення причин, які породжують повторні та колективні звернення громадян, а також недопущення випадків порушення термінів розгляду звернень, встановлених законодавством.

Департаментом охорони здоров'я міста Києва і надалі продовжуватиметься робота по забезпеченню всебічного розгляду звернень громадян, посиленню персональної відповідальності працівників стосовно вирішення питань, що порушуються у зверненнях громадян.

Начальник відділу
організаційного забезпечення



О. Шевченко