



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

03.01.2025 № 061-117

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

Звіт про роботу зі зверненнями
громадян за 12 міс 2024 року

Департамент охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі - Департамент охорони здоров'я), на доручення першого заступника голови Київської міської державної адміністрації від 10.12.2024 № 48889 та доручення керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 12.12.2024 № 009-1389 надає інформаційні 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 01.01.2024 по 31.12.2024.

Додаток на 17 аркушах.

Директор

Валентина ГІНЗБУРГ

ДАНІ
про звернення громадян, що надійшли до Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської
міської державної адміністрації)
у 2024 році у порівнянні з 2023 роком

№ 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	
		2023	2024	2023	2024	2023	2024	вирішено позитивно п. 9.1	відмовлено у задоволенні п. 9.2	дано роз'яснення п. 9.3		інше п. 9.4 – 9.6							
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.		
1	Департамент охорони здоров'я	7793	5541	6715	4521	1078	1020	802	964	0	0	6554	3879	437	698	19770	11629		

TRUE

TRUE

		Кількість звернень, з них:															
№ з/п	структурний підрозділ	повторних (п.2.2)		колективних (п.5.2)		від учасників війни та осіб з інвалідністю		інвалідністю 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 потерпіли від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15)	
		2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
1.	2.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.
	Департамент охорони здоров'я	0	0	85	63	61	97	358	451	76	79	12	15	15	17	59	71

№ з/п	структурний підрозділ	у тому числі питань:										житлової політики	екології та природних ресурсів				забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання					
		Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		аграрної політики і земельних відносин		транспорті і зв'язу		фінансової, податкової, митної політики		соціального захисту			праці і заробітної плати, охорони праці, промислової безпеки		охорони здоров'я		комунального господарства					
		2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024		2023	2024	2023	2024	2023	2024				
1.		2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	20.	21.	22.	23.	
1	Департамент охорони здоров'я	8280	5961	6	1	7	2	2	2	258	137	33	36	7591	5149	31	54	12	23	1	176	403

№ 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		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			
		2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.		
	Департамент охорони здоров'я	5	7		2	0	1	0	0	24	26	3	4	4	8	127	105	3	3		

TRUE

TRUE

Керівник

(Гізабург В.Г.)

(підпис)

А. 2024 - 1004 1011 11

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 01.01.2024 по 31.12.2024

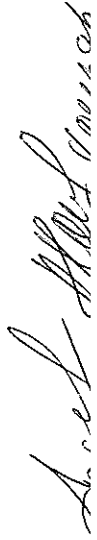
№ з/п	Кореспондент, звідки надійшло звернення	Загальна кількість звернень	Кількість звернень виконаних в строк, з яких					Кількість звернень виконаних з порушенням
			задоволено	роз'яснено	відмовлено	інше	на виконання	
1*	Київська міська державна адміністрація, з них	841	1	710	0	81	49	0
	доручень Київського міського голови, з них	6	0	6	0	0	0	0
	доповіді особисто Київському міському голові	6	0	6	0	0	0	0
2*	Офіс Президента України	54	0	48	0	6	0	0
3*	Кабінет Міністрів України	27	0	26	0	1	0	0
4*	Верховна Рада України	22	0	22	0	0	0	0
5*	Народні депутати України	10	0	10	0	0	0	0
6*	Органи прокуратури України	1	0	1	0	0	0	0
7*	Інші органи державної влади	1119	36	954	0	129	0	0
8*	Громадян	3467	927	2108	0	366	66	0
9	Всього	5541	964	3879	0	583	115	0

TRUE
TRUE
TRUE
TRUE
TRUE
TRUE
TRUE
TRUE
TRUE
TRUE
TRUE

Керівник


(підпис)

(Гінзбург В.Г.)



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 01.01.2024 по 31.12.2024

Звернення, що надійшли	Кількість звернень, що надійшли поштою	Кількість звернень, отриманих на особистому прийомі	Всього звернень	Ким розглянуто	Термін виконання, фактично виконано	Результат розгляду				
						задоволено	роз'яснено	відмовлено	інше	на виконання
Від жінок, яким присвоєно почесне звання України "Матері-героїні"	0	0	0	Гінзбург В.Г.	не надходило	0	0	0	0	0
Від осіб з інвалідністю внаслідок	12	1	13	Гінзбург В.Г.	виконано	4	9	0	0	0
Від Героїв Соціалістичної Праці	0	0	0	Гінзбург В.Г.	не надходило	0	0	0	0	
Від Героїв Радянського Союзу	0	0	0	Гінзбург В.Г.	не надходило	0	0	0	0	0
Від Героїв України	0	0	0	Гінзбург В.Г.	не надходило	0	0	0	0	0
Всього:	12	1	13	0	виконано	4	9	0	0	0

хібно
TRUE
хібно
хібно
хібно
TRUE

Керівник

(Гінзбург В.Г.)



(підпис)



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 01.01.2024 по 31.12.2024

№ з/п	Департамент охорони здоров'я м. Києва	Кількість особистих прийомів громадян начальника		Кількість громадян, прийнятих на особистих прийомах		Кількість виїзних прийомів начальника		Кількість громадян, прийнятих на виїзних прийомах		Кількість прямих телефонних ліній начальника		Кількість прийнятих телефонних дзвінків
		заплановано	відбулося фактично			заплановано	відбулося фактично			заплановано	відбулося фактично	
1		39	39	19		12	7	0		12	12	98
Всього		39	39	19		12	7	0		12	12	98

Керівник


 (підпис)

(Гінзбург В.Г.)



ДОВІДКА

щодо роботи зверненнями громадян, що надійшли до Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та взятих під особистий контроль

№ з/п	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	2447	28	0	3	327	0	1745	702	171	0	1685	0	513	17	0	61	2448
2	Від громадян на особистому прийомі	1020	4	0	1	30	4	1001	15	621	0	359	0	18	6	0	16	1020
3	Через уповноважену особу	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
4	Через органи влади	872	30	0	0	277	1	807	64	142	0	682	0	11	7	0	30	6959
5	з них від КМУ	33	0	0	0	14	0	31	2	0	0	27	0	2	1	0	3	33
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	1200	1	0	1	173	3	1096	101	30	0	1151	0	9	2	0	8	1200
Разом		5541	63	0	5	808	8	4651	882	964	0	3879	0	551	32	0	115	11629

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 авторові 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 терміну; 15. У стадії розгляду.

Керівник

(Гінзбург В.Г.)

(підпис)

Александр Александрович

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 01.01.2024 по 31.12.2024

№	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	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		26	27	
1	Від громадян поштою	2447	0	0	0	0	0	0	1	2436	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	2448	
2	Від громадян на особистому прийомі	1020	0	0	0	0	0	0	0	1005	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	1020	
3	Через уповноважену особу	1	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	1	1	
4	Через органи влади	872	1	1	1	5	2	51	20	1	369	19	13	0	359	5	3	2	0	0	1	0	0	12	2	1	4	0	0	6959	
5	з них від КМУ	33	0	0	0	3	4	0	0	0	16	4	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	33	
6	Через засоби масової інформації	1	0	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	
7	Від інших органів, установ, організацій	1200	0	0	0	0	0	0	0	0	1120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	80	1200	
Разом		5541	1	1	1	5	2	51	20	2	4931	20	13	0	359	5	3	2	0	0	1	0	0	12	2	1	4	0	105	11629	

1. Промислова політика; 2. Аграрна політика і земельні відносини; 3. Транспорт і зв'язок; 4. Економічна, цінова, 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. Сімейна 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, релігії та міжконфесійні 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 місцевого самоврядування; 24. Діяльність підприємств та установ; 25. Обороздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини; 26. Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій; 27. Інше.

Керівник

(Гінзбург В.Г.)

(підпис)

Гінзбург В.Г.

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 01.01.2024 по 31.12.2024

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 2024 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 першого заступника голови Київської міської державної адміністрації від 10.12.2024 № 48889 та доручення керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 12.12.2024 № 009-1389 Департамент охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі - Департамент охорони здоров'я міста Києва) інформує про проведену роботу у 2024 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 01.01.2024 до 31.12.2024 в системі електронного документообігу «АСКОД» зареєстровано 5541 звернень громадян (за аналогічний період 2023 року відповідно - 7793 звернень громадян).

У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість звернень зменшилася на 28 % у зв'язку із передачею функції роботи зі зверненнями громадян, які стосуються ендопротезування до комунальних некомерційних підприємств відповідного профілю.

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 2024 році надійшло 841 звернення (за 2023 рік - 843 звернень).

З Міністерства охорони здоров'я України (далі - МОЗ України) на розгляд до Департаменту охорони здоров'я надійшло - 1859 звернень (у 2023 році - 1841 звернень).

Безпосередньо від громадян до Департаменту охорони здоров'я у 2024 році надійшло 3467 звернень (за 2023 рік – 3526 звернень).

За звітний період надійшло 63 колективних звернення (за період 2023 року – 85 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 2024 року до Департаменту охорони здоров'я міста Києва надійшло 515 звернень без зазначення адреси (2023 рік – 458 звернень) та 423 звернення (2023 рік - 182 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.

У 2024 році значно зросла кількість електронних звернень громадян. Так, серед звернень, які зареєстровані в системі електронного документообігу «АСКОД» у 2024 році налічується 923 електронних звернень (2023 рік – 385 звернення). Усі електронні звернення розглянуто в терміни, визначені законодавством. Заявникам надано ґрунтовні роз'яснення та фахові рекомендації.

Зросла загальна кількість звернень громадян до комунальної бюджетної установи «Контактний центр міста Києва»: 2024 рік – 4359 звернень (аналогічний період 2023 року – 4290 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.

Не 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» у Департаменті охорони здоров'я міста Києва забезпечено безвідмовне проведення особистий прийому громадян директором та за його відсутності, виконувачем обов'язків директора.

Упродовж звітної періоду фактично відбулося 39 із 39 запланованих особистих прийомів директором Департаменту охорони здоров'я. Прийнято 19 заявників.

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 01.01.2024 по 31.12.2024 керівництвом Департаменту охорони здоров'я проведено 12 прямих («гарячих») телефонних ліній, під час яких звернулось 98 громадян.

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

Усі звернення, що надійшли на розгляд до Департаменту охорони здоров'я протягом 2024 року, взято на контроль.

У 2024 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 %.

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.

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.

Відповідно до поданих заяв 3377 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 12 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.

Позитивно питання, з якими звернулися 15 киян, яким проведено трансплантацію органів, тканин, і які потребують пожиттєвого 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).

З урахуванням звернень громадян (061/К-537, 061/Л-1905, 061/Ш-2699, 061/К-3094, 061/П-3108) за бюджетні кошти проведено 517 оперативних втручати кардіохірургічного характеру. Операції проведено в трьох закладах охорони здоров'я: КНП «Свято-Михайлівська клінічна лікарня м.Києва», КНП «Київська міська клінічна лікарня №1» та КНП «Київська міська клінічна лікарня № 7»).

За медичними показами проведено засідання комісії Департаменту охорони здоров'я міста Києва з термінового ендопротезування та погоджено виділення ендопротезів різної конструкції для 94 хворих.

Проведено 4037 операції з приводу ендопротезування суглобів.

В плановому порядку було прооперовано 86,6% та 13,4% в ургентному порядку. 64,7% - це операції з ендопротезування кульшових суглобів, 34,3% - операції з ендопротезування колінних суглобів та 1,0 % - операцій проведено з приводу ендопротезування плечових суглобів.

Протягом 2024 року близько 19 тис хворих отримали фахові консультації лікарів-онкологів. Біля 13,2 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.

У разі звернення громадян безпосередньо до фахівців відділу медичної допомоги дорослому населенню за телефоном заявникам 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.

З урахуванням звернень громадян (061/А-11, 061/С-2, 061/О-30, 061/Ч-120/1, 061/Д-149, 061/Ф-167, 061/К-305, 061/М-236, 061/Т-339 061/Л-641, 061/Ш-201, 061/Л-422, 061/О-573, 061/С-615, 061/А-716, 061/Д-759/1), проведено 11 засідань Клініко-експертної комісії Департаменту охорони здоров'я міста Києва з метою встановлення клініко-експертної оцінки стану надання медичної допомоги заявникам в закладах охорони здоров'я. Розглянуто 41 справу. За результатами надано висновки заявникам та Міністерству охорони здоров'я України.

За дванадцять місяців 2024 року в закладах охорони здоров'я, що надають стаціонарну допомогу було проліковано 474150 хворих, що на 16869 хворих більше ніж у 2023 році (457281 хворих).

Серед пролікованих хворих – 64,4% хворі, що госпіталізовані в ургентному порядку та 35,6% – хворі, які поступили в стаціонар у плановому порядку.

Із загальної кількості пролікованих у стаціонарних закладах міста Києва за вищевказаний період було проліковано 3617 хворих на інфаркт міокарда. Основна частина хворих на інфаркт міокарда лікувалась в КНП «Свято-Михайлівська клінічна лікарня м. Києва» - 1218 хворих КНП «Київська міська клінічна лікарня №1» - 1066 хворих КНП «Київська міська клінічна лікарня №7» - 1138 хворих.

Хворих на інсульт головного мозку в закладах охорони здоров'я м. Києва за 2024 рік було проліковано – 11153 осіб. Найбільша кількість пролікованих хворих на інсульт головного мозку в КНП «Свято-Михайлівська клінічна лікарня м. Києва» - 2155, КНП «Київська міська клінічна лікарня №1» - 1869, КНП «Київська міська клінічна лікарня №3» - 976, КНП «Київська міська клінічна лікарня №4» - 897, КНП «Київська міська клінічна лікарня №6» - 861, КНП «Київська міська клінічна лікарня №7» - 1469, КНП «Київська міська клінічна лікарня №18» - 1199.

За дванадцять місяців 2024 року в закладах охорони здоров'я м. Києва було проведено 188846 операцій. Із загальної кількості операцій було проведено 76622 планових (40,6%) та 112224 ургентних операцій (59,4%).

Кардіохірургічні операції проводять в трьох закладах охорони здоров'я: КНП «Свято-Михайлівська клінічна лікарня м. Києва» - 4803, КНП «Київська міська клінічна лікарня №1» - 2624 та КНП «Київська міська клінічна лікарня №7» - 2653 операцій.

У 2024 році в закладах охорони здоров'я комунальної власності територіальної громади м. Києва було проведено більше 5 тис нейрохірургічних операцій. Найбільше таких операцій проводять в КНП «Київська міська клінічна лікарня швидкої медичної допомоги» - 50,5% також, зазначені оперативні втручання проводилися за зверненнями громадян в КНП «Київська міська клінічна лікарня №1», КНП «Олександрівська клінічна лікарня м.Києва» та КНП «Київська міська клінічна лікарня №7».

За 2024 рік у відділі медичної допомоги дітям та матерям розглянуто 1612 звернень. У разі звернення громадян безпосередньо до фахівців відділу за телефоном, громадянам відразу надавалися відповідні роз'яснення.

Також у відділі медичної допомоги дітям та матерям розглянуто:

- 22 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 21 позитивних висновків, 1 - відмова.

- 52 звернення з приводу направлення на комісію МОЗ України для проведення першого курсу лікування безплідності методами допоміжних репродуктивних технологій за бюджетні кошти, проведено 2 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 52 висновки про необхідність проведення першого курсу лікування безплідності методами допоміжних репродуктивних технологій за бюджетні кошти.

З приводу переривання вагітності за медичними показами звернулося 98 вагітних. Проведено 47 засідання комісії Департаменту охорони здоров'я міста Києва по перериванню вагітності терміном від 12 до 22 тижнів за медичними показами. Видано 95 направлень до пологодопоміжних закладів охорони здоров'я, що знаходяться у сфері управління Департаменту охорони здоров'я. У 3-х випадках - відмова у зв'язку з відсутністю медичних проказів.

Проведено засідання 6 комісії з встановлення віку дитини, розглянуто 7 справ. П'ять дітей направлено до НСДЛ «ОХМАТДИТ» з метою проведення психологічної оцінки віку.

За період з 01.01.2024 по 31.12.2024 до відділу тендерних процедур управління економіки для опрацювання надійшло 5 звернення громадян, які зверталися щодо вирішення питань стосовно забезпечення закладів охорони здоров'я м. Києва медичними виробами, лабораторними реактивами тощо.

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

Додатково повідомляємо, що з метою забезпечення потреб киян у лікарських засобах та виробих 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 2024 рік Департаменту охорони здоров'я м. Києва, для виконання заходів Програм, які сформовані з урахуванням потреб, зазначених у зверненнях громадян, було передбачено кошти в сумі 1 277 413,7 тис. гривень.

Протягом 2024 року, за результатом проведених закупівель, Департаментом охорони здоров'я м. Києва придбано для потреб закладів охорони здоров'я столиці лікарських засобів, медичних виробів та продуктів лікувального харчування на загальну суму 1 229 138,62 тис. грн, зокрема:

- медичних виробів для постійної інфузії інсуліну, на суму 7 409,18 тис. грн;

- тест-систем до експрес-аналізаторів для вимірювання глікованого гемоглобіну, на суму 826,33 тис. грн;
- лікарських засобів для хворих на онкологічні захворювання, на суму 15 556,90 тис. грн;
- засобів догляду за важкохворими паліативних відділень, на суму 8 180,41 тис. грн;
- продуктів лікувального харчування для хворих на муковісцидоз, на суму 4 267,61 тис. грн;
- продуктів лікувального харчування для хворих на фенілкетонурію, на суму 33 864,39 тис. грн;
- продуктів лікувального харчування для хворих на спінальну м'язову атрофію, на суму 2 620,91 тис. грн;
- продуктів лікувального харчування для хворих на бульозний епідермоліз, на суму 566,47 тис. грн;
- продуктів лікувального харчування для дітей, хворих на запальні хвороби товстого кишківника, на суму 1 294,94 тис. грн;
- продуктів лікувального харчування для дітей, хворих на метілмалонову аміноацидурию, на суму 226,49 тис. грн;
- продуктів лікувального харчування для дітей та дорослих з хронічною хворобою нирок, на суму 15 051,60 тис. грн;
- лікарських засобів для дітей з передчасним статевим розвитком, на суму 550,96 тис. грн;
- препаратів гормону росту для дітей, хворих на нанізм різного походження, на суму 7 733,17 тис. грн;
- лікарських засобів для хворих на акромегалію, на суму 3 472,17 тис. грн;
- лікарських засобів для хворих на муковісцидоз, на суму 313,49 тис. грн;
- лікарських засобів для пацієнтів, хворих на системну склеродермію, на суму 345,61 тис. грн;
- лікарських засобів для пацієнтів, хворих на системні васкуліти, на суму 315,12 тис. грн;
- лікарських засобів для хворих на спінальну м'язову атрофію, на суму 116 483,75 тис. грн;
- медичних виробів для хворих на бульозний епідермоліз, на суму 97,17 тис. грн;
- лікарських засобів для пацієнтів дитячого віку з хворобою Кавасакі, на суму 716,64 тис. грн;
- лікарських засобів для хворих на первинний імунodefіцит, на суму 32 213,68 тис. грн;
- лікарських засобів для забезпечення хворих на розсіяний склероз, на суму 46 982,15 тис. грн;
- лікарських засобів для дітей, хворих на ідіопатичну тромбоцитопенічну пурпуру, на суму 4 140,60 тис. грн;

- лікарських засобів для хворих на демієлінізуючі захворювання нервової системи, на суму 20 008,92 тис. грн;
- лікарських засобів для хворих на онкогематологічні захворювання, на суму 122 119,31 тис. грн;
- медичних виробів для забезпечення розвитку служби крові, на суму 7 636,77 тис. грн;
- лікарських засобів для лікування дихальних розладів новонароджених, на суму 4 501,13 тис. грн;
- витратних матеріалів для гемодіалізу, гемофільтрації, перитонеального діалізу тощо на суму 289 565,56 тис. грн;
- лікарських засобів для корекції вторинного гіперпаратиреозу у пацієнтів нефрологічного профілю, на суму 18 621,60 тис. грн;
- лікарських засобів для проведення екстракорпоральних методів лікування пацієнтів нефрологічного профілю, на суму 18 355,31 тис. грн;
- лабораторних реактивів для обстеження пацієнтів із захворюваннями нирок, на суму 26 792,02 тис. грн;
- слухових апаратів, на суму 3 318,57 тис. грн;
- кохлеарних імплантів, на суму 4 283,67 тис. грн;
- мовних процесорів до кохлеарних імплантів, на суму 4 283,40 тис. грн;
- витратних матеріалів для проведення оперативних втручань при катаракті, вітрео-ретинальній патології та глаукомі, на суму 17 758,81 тис. грн;
- тотальних ендопротезів суглобів, на суму 25 566,30 тис. грн;
- медичних виробів для кардіохірургічних втручань, на суму 148 327,49 тис. грн;
- медичних виробів для лікування політравми, на суму 14 660,68 тис. грн;
- медичних виробів для пацієнтів зі спинальною травмою та для нейрохірургічних втручань, на суму 139 206,31 тис. грн;
- медичних виробів для стомованих хворих, на суму 30 180,13 тис. грн;
- препаратів для профілактики гемолітичних хвороб новонароджених, на суму 3 295,70 тис. грн;
- медичних виробів для проведення скринінгу донорської крові та її компонентів, на суму 5 106,35 тис. грн;
- вакцини для профілактики захворювань, що викликаються вірусом папіломи людини, на суму 22 320,85 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 1 549,55 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 270 149,40 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