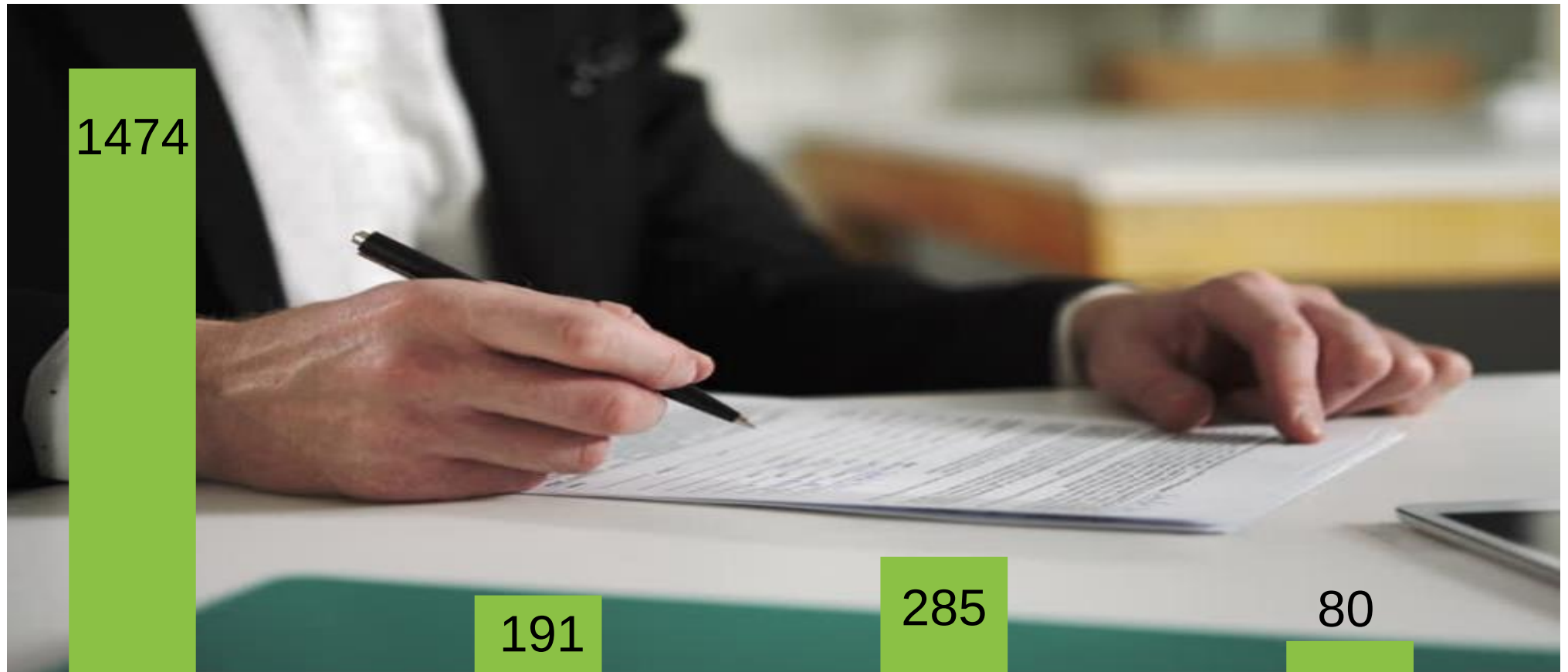




**ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН
У ЗАКЛАДАХ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я ОБЛАСТІ.
АНАЛІЗ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ЗА 9 МІСЯЦІВ 2025 РОКУ**



За 10 місяців 2025 року до Департаменту надійшло 2030 звернень



письмові

гаряча лінія ДОЗ

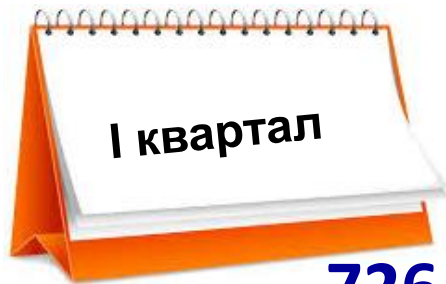
гаряча лінія МОЗ

особистий прийом



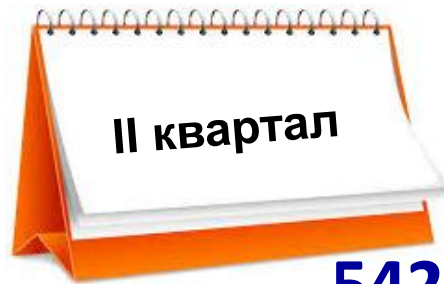
КІЛЬКІСТЬ ЗВЕРНЕНЬ, ЩО НАДІЙШЛИ в 2025 році в порівнянні з 2024 роком

10 місяців 2025 року



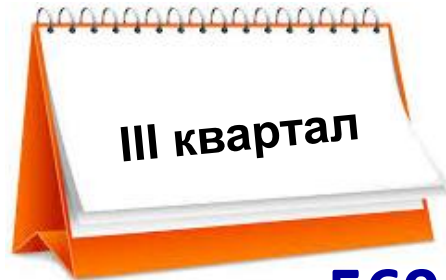
I квартал

726



II квартал

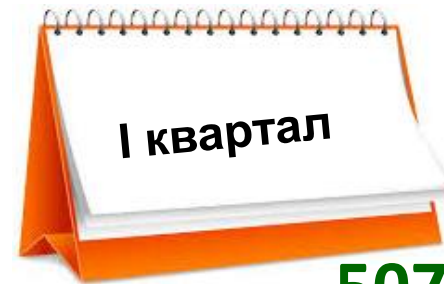
542



III квартал

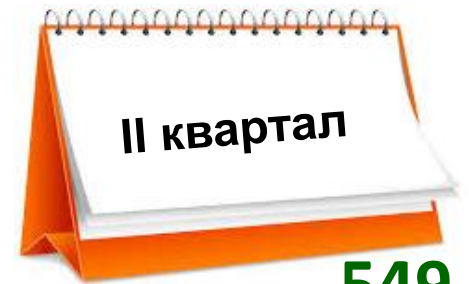
569

10 місяців 2024 року



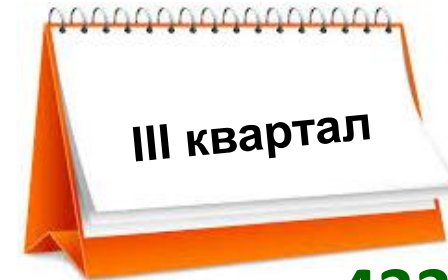
I квартал

507



II квартал

549

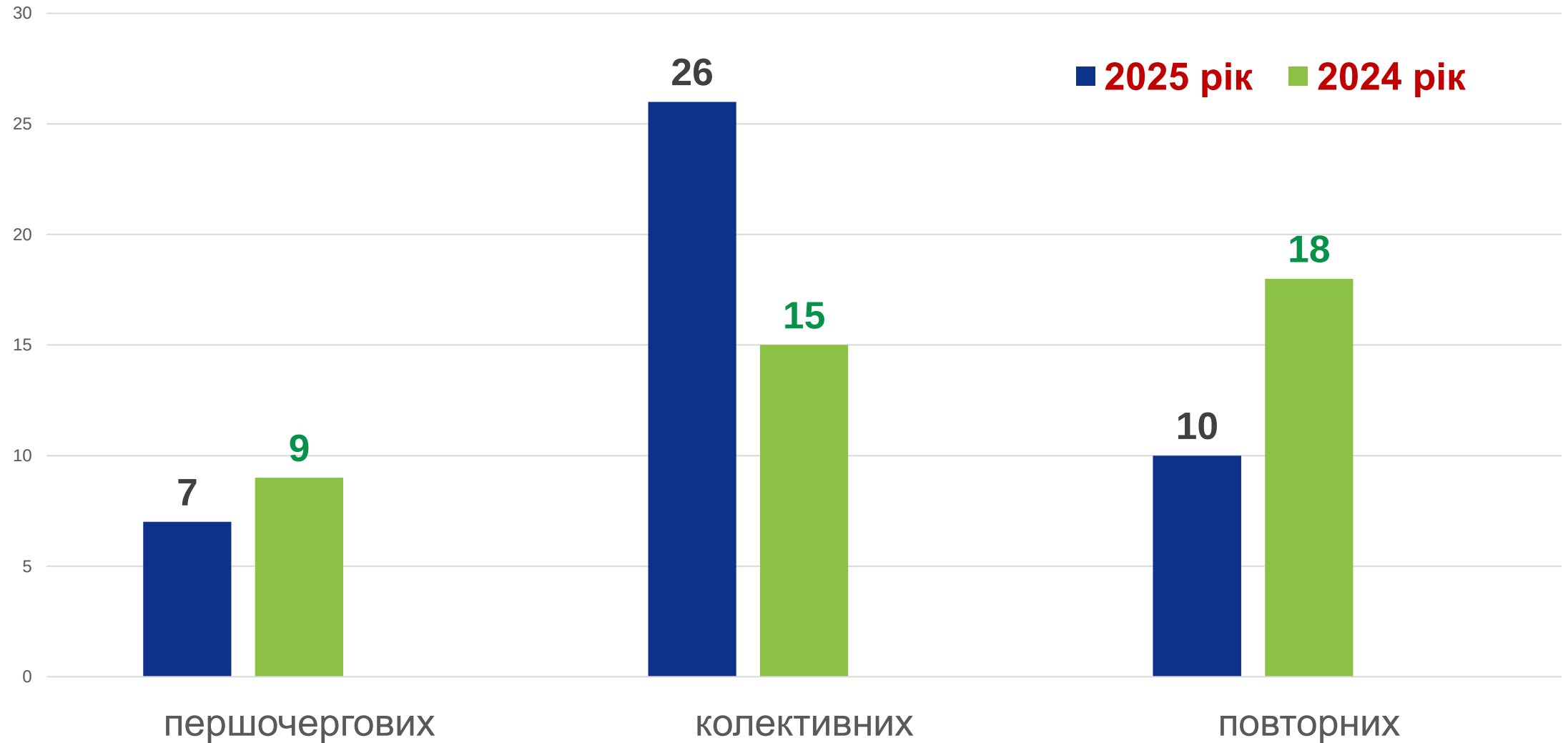


III квартал

433



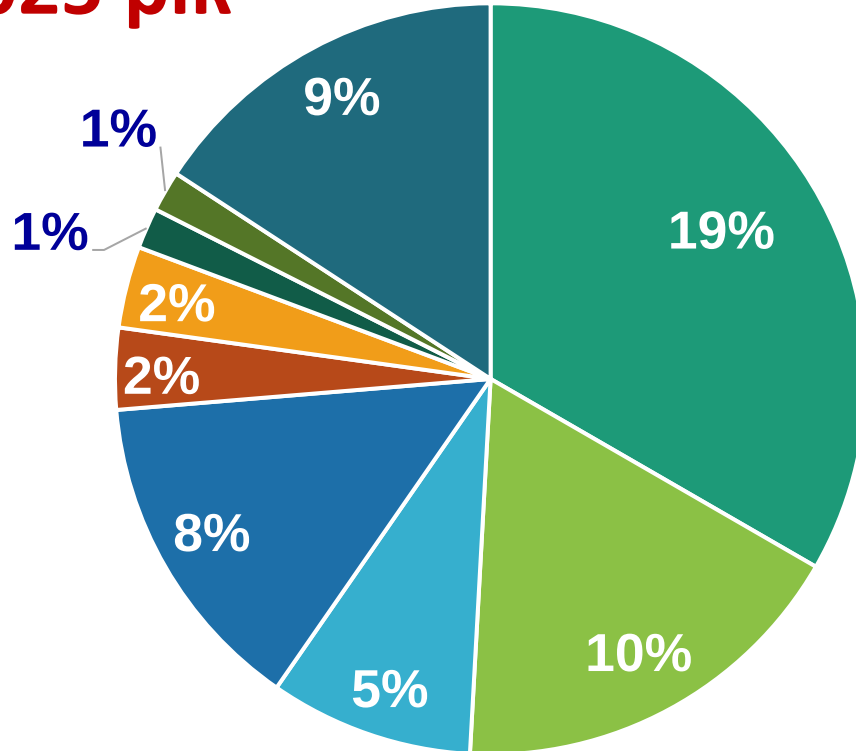
КІЛЬКІСТЬ ЗВЕРНЕНЬ, ЩО НАДІЙШЛИ упродовж січня-жовтня 2025, 2024 років





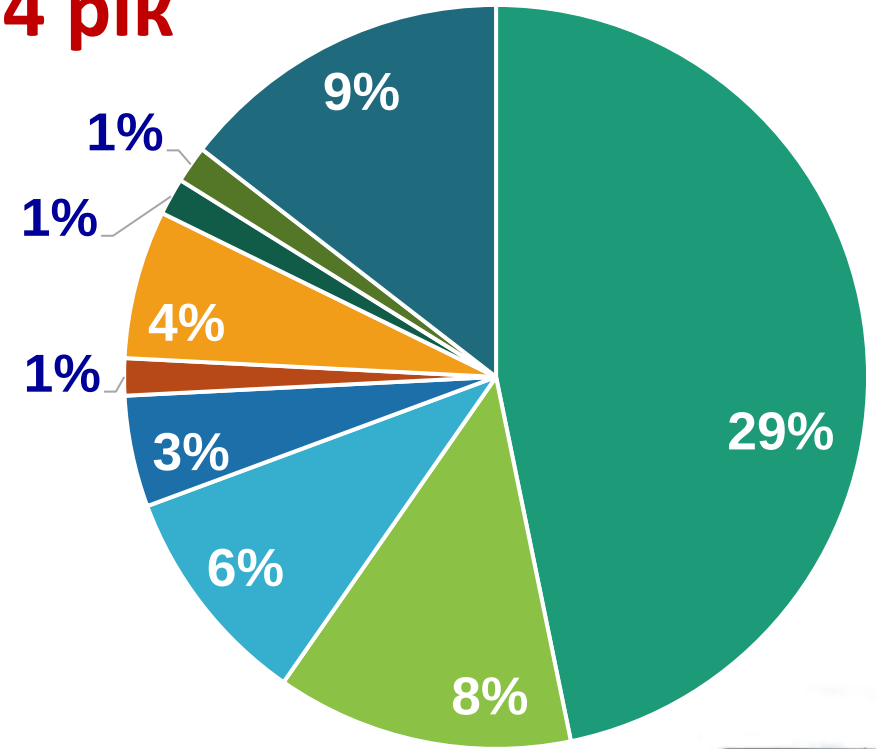
СТРУКТУРА ЗВЕРНЕНЬ

2025 рік



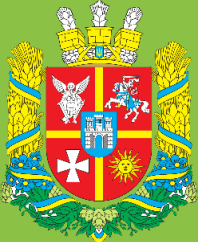
- скарги на мед.працівників щодо лікування
- мед.допомога, проведення лікування
- забезпечення ліками, мед.виробами
- ЕК, ЛКК
- діяльність закладів
- матеріальна, гуманітарна допомога
- працевлаштування
- питання заробітної плати
- інші питання

2024 рік



- скарги на мед.працівників щодо лікування
- мед.допомога, проведення лікування
- забезпечення ліками, мед.виробами
- ЕК, ЛКК
- діяльність закладів
- матеріальна, гуманітарна допомога
- працевлаштування
- питання заробітної плати
- інші питання





Скарги щодо неналежного надання медичних послуг, некоректних дій медичних працівників

2025 рік

проведено
11 КЕК
за зверненнями
громадян

2024 рік

проведено
13 КЕК
за зверненнями
громадян

Кількість закладів, щодо діяльності яких надходили скарги

41

спеціалізовані
заклади

21

первинного
рівня

Скарги на корупційні порушення

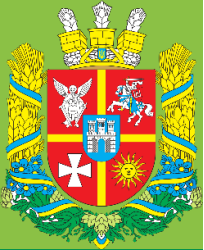
6

скарг 2025 рік

2

скарги 2024 рік





Звернення щодо розподілу медичних виробів та лікарських засобів безоплатно за 10 місяців 2025 року

695

- **надійшло** (34% від загальної кількості звернень)



570

- **вирішено позитивно** (82% заявників забезпечено виробами/ліками)





ЗВЕРНЕННЯ ПІЛЬГОВИХ КАТЕГОРІЙ ГРОМАДЯН за 10 місяців 2025 року



Упродовж січня-жовтня 2025 року надійшло 620 звернень



ПИСЬМОВІ ЗВЕРНЕННЯ за 10 місяців 2025 року



В розрізі міст	В розрізі адміністративних районів
м. Житомир – 501	Житомирський район – 843
м. Бердичів – 113	Коростенський район – 235
м. Коростень – 72	Бердичівський район – 167
м. Звягель – 35	Звягельський район – 114





РІШЕННЯ КОЛЕГІЇ

1. Інформацію про стан роботи із зверненнями громадян, що надійшли до Департаменту охорони здоров'я Житомирської обласної державної (військової) адміністрації за січень-жовтень 2025 (в порівнянні за звітний період 2024 роком) взяти до відома.

2. Стан роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Департаменту вважати задовільним.

3. Рекомендувати керівникам закладів охорони здоров'я області:

1) на нарадах проаналізувати підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2025 рік і стан виконання Закону України «Про звернення громадян»;

До кінця 2025 року

2) графіки прийому громадян адміністрацією переглянути і затвердити в такий спосіб, щоб кожного дня представники адміністрації вели прийом. Графік прийому розмістити в доступному і зручному місці для пацієнта;

Постійно

3) посилити контроль щодо своєчасного, об'єктивного і кваліфікованого розгляду звернень громадян та надання конкретних і фахових відповідей заявникам за результатами розгляду їх звернень;

Постійно



РІШЕННЯ КОЛЕГІЇ

4) з метою недопущення випадків упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень, у разі потреби, проводити комісійні розгляди звернень, по можливості із запрошенням заявників, безпосередньо залучати заявників до перевірки фактів, викладених у заяві, з наданням їм можливості знайомитися із матеріалами перевірки, що, у свою чергу, сприятиме зменшенню кількості повторних звернень і звернень до вищестоящих органів влади;

Постійно

5) приділяти першочергову увагу розв'язанню проблем, з якими звертаються військовослужбовці, особи з інвалідністю внаслідок війни, учасники бойових дій, особи, які мають особливі заслуги перед Україною, а також верстви населення, що потребують особливого соціально захисту;

Постійно

6) забезпечити підтвердження електронних проектів відповідей щодо результатів розгляду громадян оригінальними відповідями за підписом керівника медичної установи.

Постійно

7) забезпечити звітування щодо результатів розгляду громадян за 2025 рік до Департаменту.

До 15.01.2025 р.



РІШЕННЯ КОЛЕГІЇ

4. Начальниці відділу мобілізаційної роботи та спеціальних питань Департаменту охорони здоров'я Житомирської ОВА Чуриній А.О.:

4.1. забезпечити постійний контроль за станом своєчасного розгляду звернення громадян;

Постійно

4.2. продовжити практику проведення аналізу стану роботи із зверненнями громадян;

Постійно

4.3. інформувати керівництво Департаменту охорони здоров'я облдержадміністрації про стан роботи зі зверненням громадян

Постійно

5. Контроль за виконанням даного рішення покладено на заступника директора - начальника управління реформ і розвитку медичної допомоги населенню Департаменту охорони здоров'я Житомирської ОВА Лучківа В.І.