

**Аналіз звернень громадян,
які надійшли до департаменту охорони здоров'я
Дніпропетровської облдержадміністрації
протягом 2017 року**

Відповідно до вимог Конституції України, Закону України про звернення громадян, актів Президента України, Кабінету Міністрів в департаменті охорони здоров'я облдержадміністрації протягом 2017 року проведено значну роботу щодо забезпечення реалізації громадянами конституційних прав на звернення.

До департаменту охорони здоров'я надійшло звернень –14810 (у 2016 р. за аналогічний період – 16095 звернення).

	2015 рік	2016 рік	2017 рік
Разом	13962	16095	14810
Програма «Звернення громадян»	6973	8114	7281
Гаряча лінія ДОЗ	4991	5484	5406
Особистий прийом	1998	2497	2123

У програмі «Звернення громадян» у 2017 році зареєстровано –7281 письмових звернення, у 2016 році – 8114.

Кількість повторних звернень –125, проти - 83 у 2016 році.

Основні причини надходження повторних звернень:

1. бажання отримувати постійно матеріальну допомогу на лікування,
2. незгода заявників з рішенням медико-соціальної експертної комісії,
3. заявники, в силу їх захворювання, не сприймають отриману інформацію, або сприймають тільки частину інформації і тому звертаються повторно.

Результати аналізу письмових звернень за змістом питань свідчать, що на першому місці питання надання медичної допомоги – 1437 звернень.

На другому місці питання забезпечення ліками та виробами медичного призначення –1326 звернень.

На третьому місці питання медико - соціальної експертизи – 518 звернень.

Структура письмових звернень: у 2017 році заяви - 5986
скарги - 1295
у 2016 році: заяви – 7152,
скарги – 962;

Від інвалідів Великої Вітчизняної війни протягом 2017 року надійшло 26 звернень, у минулому 2016 році -8; від інших пільгових категорій населення – 1470 письмових звернення проти 1053 - у 2016 році.

Основні питання: забезпечення медикаментами за пільговими рецептами; проведення лікування в закладах охорони здоров'я за рахунок бюджетних коштів.

Всі питання розглядалися вчасно, та вирішувалися відповідно до чинного законодавства.

Кількість колективних звернень збільшилася – 35 звернень проти 20 у 2016 році.

З урахування колективних звернень до департаменту разом звернулося 9833 громадян, у 2016 році - 10926 заявників.

За результатами розгляду з 7281 письмового звернення:

вирішено позитивно – 1688 (23,8%),

надано роз'яснення – 5564 (76,4 %),

не підлягали розгляду та відправлено за належністю – 22 звернень (0,3%),

перебуває на розгляді – 7 звернень (0,1%).

На особистий прийом звернулося - 2123 громадян, у 2016 році - 2497. Питання вирішувалися позитивно відповідно до чинного законодавства під час прийому, заявникам надавалися роз'яснення щодо порушених питань. Порушень Закону України «Про звернення громадян» не встановлено.

Питання покращення якості надання медичної допомоги населенню постійно розглядається на колегіях департаменту охорони здоров'я.

В департаменті охорони здоров'я облдержадміністрації за телефонним № 0-800-50-72-50 працює цілодобово “гаряча лінія”, яка діє на території області. Протягом 2017 року на “гарячу лінію” звернулося - 5406 заявників (у 2016 р. - 5484). Всі питання опрацьовані спеціалістами департаменту. За результатами заявникам надано вичерпні відповіді.