

**Аналіз звернень громадян,  
які надійшли до департаменту охорони здоров'я  
Дніпропетровської облдержадміністрації  
за I квартал 2018 року**

Відповідно до вимог Конституції України, Закону України про звернення громадян, актів Президента України, Кабінету Міністрів в департаменті охорони здоров'я облдержадміністрації протягом I кварталу 2018 року проведено значну роботу щодо забезпечення реалізації громадянами конституційних прав на звернення.

До департаменту охорони здоров'я надійшло – 2957 звернень (у 2017 р. за аналогічний період – 3256 звернення), зменшення на 9,2%.

	I кв. 2016 рік	I кв. 2017 рік	I кв. 2018 рік
Разом	4242	3256	2957
Програма «Звернення громадян»	2094	1625	1481
Гаряча лінія ДОЗ	1538	1133	1169
Особистий прийом	610	498	307

У програмі «Звернення громадян» у I кварталі 2018 року зареєстровано – 1481 письмове звернення, у I кварталі 2017 року – 1625, зменшення на 8,9%.

З «Урядового контактного центру» надійшло 610 звернень, у I кв. 2017 року – 507, з «Гарячої лінії голови ОДА» - 296 звернень, I кв. 2017 року – 385, від громадян поштою – 121 звернення, I кв. 2017 року – 143.

З Міністерства охорони здоров'я України надійшло – 253 звернення, у I кв. 2017 року 162 звернень, збільшення в 1,5 рази.

Кількість повторних звернень – 12, проти - 3 у I кв. 2017 року.

Основні причини надходження повторних звернень:

- бажання отримувати постійно матеріальну допомогу на лікування,
- незгода заявників з рішенням медико-соціальної експертної комісії,
- 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 забезпечення ліками та виробами медичного призначення – 342 звернення; на другому місці питання надання медичної допомоги – 330, як правило майже 70% усіх звернень стосуються матеріальної допомоги на лікування. На третьому місці питання медико - соціальної експертизи – 173 звернень.

Структура письмових звернень:

у 1 кв. 2018 року - заяви, клопотання – 1162,  
скарги – 319,  
у 1 кв. 2017 року: заяви, клопотання – 1304,  
скарги – 321.

Середній показник звернень на 10 000 населення області складає – 4,59.

Найбільше звернень надійшло з:

Петропавлівського р-ну – 11,15; Царичанського р-ну – 7,83 та  
Пятихатського р-ну – 6,27 на 10 000 населення.

Значно більше середнього показника надійшло звернень з  
м. Новомосковська – 7,97, м. Марганець – 6,46 та м. Павлограда – 5,79 на 10 000  
населення відповідно.

За I квартал 2018 року від пільгових категорій населення надійшло  
278 звернень, проти 329 за аналогічний період 2017 року.

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 – 5 проти 4 у I кварталі 2017 року.

З урахуванням колективних звернень до департаменту разом звернулося  
1819 громадян, у I кв. 2017 року - 2280.

За результатами розгляду 1481 письмових звернень

вирішено позитивно – 300 (20,3%),

надано роз'яснення – 1179 (79,6%),

перебуває на розгляді – 2 звернення.

На особистий прийом звернулося - 307 громадян,  
у I кв. 2017 року - 498. 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  
розглядається на засіданнях колегії 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 I кварталу 2018 року на “гарячу лінію” звернулося 1169  
заявників (1133 - у I кв. 2017 року). Всі питання опрацьовані спеціалістами  
департаменту. За результатами розгляду заявникам надано вичерпні відповіді.