

**Аналіз звернень громадян,
які надійшли до департаменту охорони здоров'я
Дніпропетровської облдержадміністрації
за I півріччя 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 півріччя 2018 року проведено значну роботу щодо забезпечення реалізації громадянами конституційних прав на звернення.

У I півріччі 2018 р до департаменту охорони здоров'я надійшло звернень громадян – 7200 (7080 – у 2017 році) – це на 120 звернень більше ніж за аналогічний період минулого року.

	2018 рік	2017 рік	2016 рік
Разом	7200	7080	9876
Програма «Звернення громадян»	2841	3752	4703
Гаряча лінія ДОЗ	3335	2316	3866
Особистий прийом	1024	1012	1307

У програмі «Звернення громадян» у I півріччі 2018 року зареєстровано – 2841 звернення, у I півріччі 2017 року – 3752, зменшення в 1,3 рази, з них:

з «Урядового контактного центру» надійшло 1019 звернень, у I півріччі 2017 року – 1285, зменшення в 1,2 рази;

з «Гарячої лінії голови ОДА» – 531 звернення, у I півріччі 2017 року – 964, зменшення в 1,8 рази;

від громадян поштою – 255 звернень, у 2017 році – 449, зменшення в 1,7 рази;

з Міністерства охорони здоров'я України – 616 звернень, у 2017 році надійшло 647 звернення, збільшення в 1,1 рази.

Кількість повторних звернень – 38, проти - 27 у I півріччі 2017 року, збільшення в 1,4 рази.

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 надання медичної допомоги – 678, як правило майже 70% усіх звернень стосуються матеріальної допомоги на лікування. На другому місці питання забезпечення ліками та виробами медичного призначення – 659 звернень. На третьому місці питання медико - соціальної експертизи – 318 звернень.

Структура письмових звернень у 2018 році: заяви – 2195,
скарги – 646,
у 2017 році: заяви – 3092,

скарги – 660.

Середній показник звернень на 10000 населення області складає – 8,8.

Найбільше звернень надійшло з: м.Марганець – 13,95,
м. Новомосковська – 13,10,
м. Кам'янське – 11,35,
м. Дніпро – 10,56,
м. Павлограда – 10,55,
м. Нікополя – 10,16.

Значно більше середнього показника надійшло з:
Петропавлівського р-ну – 14,61,
Синельниківського району – 11,35,
Царичанського району – 10,82,
Апостолівського району – 9,88,
П'ятихатського району – 9,85
Васильківського району – 9,34.

Від пільгових категорій населення надійшло – 500 звернень проти 769 звернень у I півріччі 2017 року, зменшення в 1,5 рази. Основні питання, які порушували соціально незахищені категорії громадян – це 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 зменшилася – 6 звернень проти 20 у I півріччі 2017 року.

З урахуванням колективних звернень до департаменту разом звернулося 2901 заявників, у I півріччі 2017 року – 5104 заявників.

За результатами розгляду 2841 письмового звернення:
вирішено позитивно – 664 (23,4%),
надано роз'яснення – 2176 (76,6%),
не підлягали розгляду та відправлено за належністю – 2 звернення,
перебуває на розгляді – 1 звернення.

Організація особистого прийому у департаменті здійснюється відповідно до наказу від 12 січня 2018 року №57/0/197-18 «Про проведення особистого прийому громадян в департаменті охорони здоров'я облдержадміністрації у 2018 році». На прийом звернулося – 1024 осіб, у I півріччі 2017 року – 1012. Питання вирішувалися 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 колегіях департаменту охорони здоров'я. 20 липня 2018 року на черговому засіданні колегії проведено аналіз звернень та скарг громадян щодо забезпечення лікарськими засобами та медичними виробами.

В департаменті охорони здоров'я облдержадміністрації за телефонним № 0-800-50-72-50 працює цілодобово “гаряча лінія”, яка діє на території області. Протягом I півріччя 2018 року на “гарячу лінію” звернулося 3335

заявників (2316 - у I півріччі 2017 року.). Всі питання опрацьовані спеціалістами департаменту.