

**Аналіз звернень громадян,
які надійшли до департаменту охорони здоров'я
Дніпропетровської облдержадміністрації
за 9 місяців 2019 року**

Відповідно до вимог Конституції України, Закону України про звернення громадян, актів Президента України, Кабінету Міністрів в департаменті охорони здоров'я облдержадміністрації протягом 9 місяців 2019 року проведено значну роботу щодо забезпечення реалізації громадянами конституційних прав на звернення.

До департаменту охорони здоров'я надійшло 9201 звернення громадян (10102 – за 9 місяців 2018 року), що на 901 звернення менше ніж за аналогічний період минулого року.

| | 2019 рік | 2018 рік | 2017 рік |
|---|----------|----------|----------|
| Разом | 9201 | 10102 | 11602 |
| Програма «Звернення громадян», ДОК ПРОФ | 3181 | 4010 | 5820 |
| Гаряча лінія ДОЗ | 4728 | 4588 | 4517 |
| Особистий прийом | 1292 | 1504 | 1625 |

В програмі «Звернення громадян» за 9 місяців 2019 року зареєстровано – 2730 звернень, за 9 місяців 2018 року – 4010, зменшення в 1,5 рази, з них:

з «Урядового контактного центру» надійшло 1033 звернення, за 9 місяців 2018 року – 1611, зменшення в 1,5 рази;

з «Гарячої лінії голови ОДА» – 448 звернень, за 9 місяців 2018 року – 825, зменшення в 1,8 рази;

від громадян поштою – 369 звернень, у 2018 році – 358.

з Міністерства охорони здоров'я України – 414 звернень, за 9 місяців 2018 року надійшло 642 звернення, зменшення в 1,5 рази.

Кількість повторних звернень – 73, проти - 58 за 9 місяців 2018 року, збільшення в 1,3 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 – 607, як правило майже 70% усіх звернень стосуються матеріальної допомоги на лікування. На другому місці питання забезпечення ліками та виробами медичного призначення – 469 звернень. На третьому місці питання медико - соціальної експертизи – 266 звернень.

Структура письмових звернень у 2019 році: заяви – 2043,
скарги – 687,
у 2018 році: заяви – 3120,
скарги – 890.

Таблиця порівнянь звернень, що надійшли до ДОЗ ОДА
за 9 місяців 2019- 2018-2017 рр.

| № п/п | Місто чи район | 2017 | на 10 тис. | 2018 | на 10 тис. | 2019 | на 10 тис. |
|----------|----------------------|------|---------------|------|---------------|------|---------------|
| 1 | Дніпро | 2059 | 21,25 | 1445 | 14,55 | 1060 | 10,61 |
| 2 | Кам'янське | 653 | 26,80 | 388 | 16,07 | 199 | 8,29 |
| 3 | Кривий Ріг | 981 | 15,39 | 590 | 9,35 | 358 | 5,72 |
| 4 | Марганець | 129 | 26,52 | 95 | 19,78 | 62 | 13,05 |
| 5 | Нікополь | 192 | 16,56 | 154 | 13,49 | 95 | 8,60 |
| 6 | Новомосковськ | 115 | 16,29 | 125 | 17,79 | 60 | 8,51 |
| 7 | Покров | 42 | 10,01 | 37 | 8,95 | 24 | 5,90 |
| 8 | Павлоград | 188 | 17,30 | 143 | 13,35 | 92 | 8,75 |
| 9 | Першотравенськ | 21 | 7,25 | 31 | 10,83 | 23 | 8,18 |
| 10 | Синельникове | | 0,00 | 24 | 7,80 | 20 | 6,55 |
| 11 | Тернівка | 36 | 12,43 | 18 | 6,30 | 21 | 7,53 |
| 12 | Жовті Води | 62 | 12,55 | 62 | 12,78 | 65 | 14,52 |
| 13 | Вільногірськ | 51 | 21,45 | 26 | 11,05 | 36 | 15,69 |
| 14 | Апостолівський р-н | 68 | 12,24 | 87 | 15,92 | 40 | 7,51 |
| 15 | Васильківський р-н | 38 | 11,69 | 38 | 11,83 | 25 | 7,95 |
| 16 | В-Дніпровський р-н | 96 | 18,10 | 57 | 10,80 | 46 | 8,83 |
| 17 | Дніпровський р-н | 101 | 11,81 | 88 | 10,34 | 57 | 6,79 |
| 18 | Криворізький р-н | 46 | 10,23 | 19 | 4,24 | 29 | 6,55 |
| 19 | Криничанський р-н | 51 | 14,48 | 23 | 6,57 | 33 | 9,56 |
| 20 | Магдалинівський р-н | 31 | 9,30 | 27 | 8,13 | 20 | 6,04 |
| 21 | Межевський р-н | 27 | 11,35 | 24 | 10,30 | 16 | 6,99 |
| 22 | Нікопольський р-н | 29 | 7,14 | 15 | 3,73 | 16 | 4,07 |
| 23 | Новомосковський р-н | 85 | 11,40 | 26 | 3,52 | 30 | 4,15 |
| 24 | Павлоградський р-н | 22 | 7,91 | 11 | 4,00 | 23 | 8,54 |
| 25 | Петриківський р-н | 35 | 13,81 | 14 | 5,59 | 24 | 9,70 |
| 26 | Петропавлівський р-н | 49 | 18,58 | 42 | 16,15 | 12 | 4,71 |
| 27 | Покровський р-н | 67 | 19,39 | 27 | 7,88 | 14 | 4,16 |
| 28 | П'ятихатський р-н | 76 | 16,92 | 56 | 12,54 | 36 | 8,18 |
| 29 | Синельниківський р-н | 110 | 28,76 | 69 | 18,22 | 41 | 11,02 |
| 30 | Солонянський р-н | 71 | 18,38 | 44 | 11,45 | 19 | 5,02 |
| 31 | Софіївський р-н | 23 | 10,52 | 19 | 8,80 | 18 | 8,60 |
| 32 | Томаківський р-н | 14 | 5,64 | 14 | 5,72 | 2 | 0,83 |
| 33 | Царичанський | 52 | 19,21 | 40 | 14,92 | 18 | 6,83 |
| 34 | Широківський р-н | 24 | 8,86 | 31 | 11,53 | 20 | 7,65 |
| 35 | Юр'ївський р-н | 12 | 9,11 | 10 | 7,68 | 14 | 10,96 |
| 36 | Іногородні | 164 | | 91 | | 62 | |
| | Всього | 5820 | 18,03 | 4010 | 12,42 | 2730 | 8,53 |

Середній показник звернень на 10000 населення області складає – 8,53.

Найбільше звернень надійшло з:

м. Вільногірськ – 15,69,
м. Жовті Води – 14,52,
м. Марганець – 13,05,
м. Дніпро – 10,61.

Значно більше середнього показника надійшло з:

Синельниківського р-ну – 11,02,
Юр'ївського р-ну – 10,96,
Петриківського р-ну – 9,70,
Криничанського р-ну – 9,56.

Від пільгових категорій населення надійшло – 435 звернень проти 739 звернень за 9 місяців 2018 року, зменшення в 1,7 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 збільшилась – 16 звернень проти 12 за 9 місяців 2018 року.

За результатами розгляду 2730 письмових звернень:

вирішено позитивно – 372 (13,6%),
надано роз'яснення – 2357 (86,3%).
залишилось невирішеним - 1

Організація особистого прийому у департаменті здійснюється відповідно до наказу від 12 січня 2019 року №60/0/197-19 «Про проведення особистого прийому громадян в департаменті охорони здоров'я облдержадміністрації у 2019 році». На прийом звернулося – 1292 осіб, за 9 місяців 2018 року – 1504. Питання вирішувалися відповідно до чинного законодавства. Під час прийому, заявникам надавалися роз'яснення щодо порушених питань. Порушень Закону України «Про звернення громадян» не встановлено.

В департаменті охорони здоров'я облдержадміністрації за телефонним № 0-800-50-72-50 працює цілодобово “гаряча лінія”, яка діє на території області. Протягом 9 місяців 2019 року на “гарячу лінію” звернулося 4728 заявників (4588 – 9 місяців 2019 року.). Всі питання опрацьовані спеціалістами департаменту. За результатами заявникам надано вичерпні відповіді.