

**Аналіз звернень громадян,
які надійшли до департаменту охорони здоров'я
Дніпропетровської облдержадміністрації
за I квартал 2019 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 2019 року проведено значну роботу щодо забезпечення реалізації громадянами конституційних прав на звернення.

До департаменту охорони здоров'я надійшло – 3178 звернень (у 2018 р. за аналогічний період – 2957 звернення), збільшилось на 7,4%.

	I кв. 2019 рік	I кв. 2018 рік	I кв. 2017 рік
Разом	3178	2957	3256
Програми: «Звернення громадян», ДОК ПРОФ	1325	1481	1625
Гаряча лінія ДОЗ	1454	1169	1133
Особистий прийом	399	307	498

В програмі «Звернення громадян» у I кварталі 2019 року зареєстровано – 1145 письмових звернень, у I кварталі 2018 року – 1481, зменшення на 22,6%.

З «Урядового контактного центру» надійшло 360 звернень, у I кв. 2018 року – 610, з «Гарячої лінії голови ОДА» - 238 звернень, I кв. 2018 року – 296, від громадян поштою – 130 звернення, I кв. 2018 року – 121.

З Міністерства охорони здоров'я України за I кв. 2019 року надійшло – 190 звернень, у I кв. 2018 року 253 звернення, збільшення на 3,1%.

Кількість повторних звернень – 36, проти - 12 у I кв. 2018 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 надання медичної допомоги – 270 звернень, як правило майже 70% усіх звернень стосуються матеріальної допомоги на лікування, на другому місці забезпечення ліками та виробами медичного призначення – 195 звернень. На третьому місці питання медико - соціальної експертизи – 95 звернень.

Структура письмових звернень:

у 1 кв. 2019 року - заяви, клопотання – 878,
скарги – 267,
у 1 кв. 2018 року: заяви, клопотання – 1162,
скарги – 319.

Середній показник звернень на 10 000 населення області складає – 3,58.

Найбільше звернень надійшло з:

Васильківського р-ну – 5,09; Широківського р-ну – 4,97;
Синельниківського р-ну – 4,84 та Межівського району – 4,37 на 10 000 населення.

Значно більше середнього показника надійшло звернень з м. Жовті Води – 8,49; м. Марганець – 5,47; м. Дніпро – 4,77 та м. Новомосковськ – 4,11 на 10 000 населення відповідно.

За I квартал 2019 року від пільгових категорій населення надійшло 122 звернення, проти 278 за аналогічний період 2018 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 – 7 проти 5 у I кварталі 2018 року.

За результатами розгляду 1145 письмових звернень

вирішено позитивно – 344 (30,1%),

надано роз'яснення – 801 (69,9%),

В програмі ДОК ПРОФ у I кварталі 2019р зареєстровано 180 звернень, які перебувають на контролі в облдержадміністрації, з них майже 80% звернень стосуються матеріальної допомоги на лікування.

На особистий прийом звернулося - 399 громадян, у I кв. 2018 року - 307.

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.

В департаменті охорони здоров'я облдержадміністрації за телефонним № 0-800-50-72-50 працює цілодобово “гаряча телефонна лінія”, яка діє на території області. Протягом I кварталу 2019 року на “гарячу телефонну лінію” звернулося 1454 заявників (1169 - у I кв. 2018 року). Всі питання опрацьовані спеціалістами департаменту. За результатами розгляду заявникам надано вичерпні відповіді.

В.о. директора департаменту

Т.П. КВІТНИЦЬКА