

Стан організації роботи зі зверненнями громадян, які надійшли до МОЗ України за 9 місяців 2010 року

Відповідно до вимог Конституції України, Закону України „Про звернення громадян”, актів Президента України, Кабінету Міністрів України у Міністерстві охорони здоров'я України протягом 2010 року здійснювалася робота щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення.

За цей період питання роботи зі зверненнями громадян періодично розглядалися на апаратних нарадах та Колегії МОЗ, приймалися відповідні рішення.

12.03.2010 року на апаратній нараді МОЗ підводились підсумки роботи Міністерства стосовно розгляду звернень громадян протягом 2009, а саме розглядалися питання упорядкування роботи зі зверненнями громадян, забезпечення реалізації конституційних прав громадян на письмове звернення та особистий прийом, недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням строків, установлених законодавством. За підсумками апаратної наради з урахуванням вимог Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 було прийнято відповідне рішення. Рішення апаратної наради з матеріалами доведено до усіх начальників структурних підрозділів Міністерства та керівників обласних управлінь охорони здоров'я.

05.08.2010 на підсумковій Колегії МОЗ «Підсумки діяльності у сфері охорони здоров'я за перше півріччя 2010 року, завдання та перспективи подальшого розвитку» було включено питання для розгляду у робочому порядку «Аналіз звернень громадян до МОЗ за I півріччя 2010 року».

03.09.2010 року на апаратній нараді МОЗ підводились підсумки роботи Міністерства стосовно розгляду звернень громадян протягом I півріччя 2010 року та розглядалися питання упорядкування роботи зі зверненнями громадян, недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням строків, установлених законодавством. За підсумками апаратної наради було прийнято відповідне рішення. Рішення апаратної наради з матеріалами доведено до усіх начальників структурних підрозділів Міністерства та керівників обласних управлінь охорони здоров'я.

09.12.2010 на колегії МОЗ підводились підсумки роботи Міністерства стосовно розгляду звернень громадян протягом 9 місяців 2010 року.

За 9 місяців 2010 року до Міністерства надійшло 14132 звернення громадян (12461 – 9 місяців 2009 року) – це на 1671 звернення або на 13,4% більше, ніж за такий же період минулого року.

Спостерігалось збільшення кількості звернень, що надійшли до Міністерства від Адміністрації Президента України в 1,6 рази та безпосередньо від громадян в 1,1 рази.

Ненабагато зменшилася кількість звернень громадян до Міністерства від Верховної Ради України.

Результати аналізу звернень за змістом основних питань свідчать, що у порівнянні з минулим роком структура звернень громадян не змінилася: (Таблиця 3)

1. Щодо надання медичної допомоги – 21,6 % (20,4% – 2009 рік);

Турбують громадян питання направлення на МСЕК, ЛКК, що посіли друге місце у структурі звернень

2. З питань направлення на МСЕК, ЛКК – 19,0% (18,2 % – 2009 рік);

3. З кадрових питань – 10,3% (14,1% – 2009 рік).

Найбільше звернень надійшло до Міністерства з питань надання медичної допомоги – 21,6% від усіх звернень, порівняно з відповідним періодом минулого року їх кількість збільшилася на 16,9%.

Відзначається зростання кількості звернень порівняно з відповідним періодом минулого року з таких питань:

про зловживання (порушення фінансової дисципліни, розтрата, крадіжки) в 3,3 рази;

заробітної плати в 2,7 рази;

у зв'язку зі смертю хворих в 1,4 рази;

направлення на МСЕК, ЛКК в 1,2 рази;

з питань санепідзабезпечення населення в 1,1 рази.

Загалом у МОЗ було вирішено більше половини – 8664 (61,3%) питань порушених у зверненнях громадян ; направлено для розгляду до місцевих органів охорони здоров'я – 4725 (33,4%), направлено за належністю в інші відомства – 406 (2,9%).(Таблиця 4)

З числа вирішених в МОЗ:

вирішено позитивно – 3168 (22,4%), дано роз'яснення – 4880 (34,5%), відмовлено – 616 (4,4%).

Найбільша кількість звернень громадян протягом I півріччя 2010 року розглянута такими структурними підрозділами: Департаментом розвитку медичної допомоги – 24,3%, Відділом медико-соціальної експертизи – 17,8%, Департаментом кадрової політики та запобігання корупції – 15,8%, Департаментом економіки, фінансів і бухгалтерської звітності – 10,7%. (Таблиця 2)

За звітний період спостерігалось суттєве збільшення кількості звернень у Департаменті економіки, фінансів і бухгалтерської звітності з 6,0% у 2009 році до 10,7% у 2010 році та Департаменті організації санітарно-епідеміологічного нагляду з 4,9% у 2009 році до 6,2% у 2010 році. Це пов'язано з надходженням звернень стосовно роз'яснень щодо виплат надбавок за вислугу років медпрацівникам згідно з прийнятими постановами Кабінету Міністрів України від 26.08.2009 №910 «Про затвердження Порядку виплати надбавки за вислугу років посадовим особам державної санітарно-епідеміологічної служби України» та від 29.12.2009 №1418 «Про затвердження Порядку виплати надбавки за вислугу років лікарям і фахівцям з базовою та неповною вищою медичною освітою державних та комунальних закладів охорони здоров'я».

Показники звернень громадян із розрахунку на 10 тисяч населення:
(Таблиця 5)

1. м. Київ – 11,03 (7,95 – 2009 рік);
2. Київська область – 4,08 (3,22 – 2009 рік);
3. Полтавська область – 3,76 (3,13 – 2009 рік);
4. Луганська область – 3,46 (2,80 – 2009 рік).

Це найвищі показники.

Найменше звернень із регіонів України з розрахунку на 10 тис. населення за 9 місяців 2010 року надійшло із Закарпатської області – 1,13 /1,25 – 2009 рік/, Донецької області – 1,73 /1,80 – 2009 рік/, Миколаївської області – 1,94 /2,09 – 2009 рік/.

Середній показник звернень громадян, що надійшли до МОЗ України за 9 місяців 2009 року з розрахунку на 10 тис. населення становив 3,04 /2,68 – 2009 рік/.

Регіони, у яких показники вищі від середнього по Україні:

м. Київ – 11,03 ; Київська область – 4,08 ; Полтавська область – 3,76 ; Луганська область – 3,46 ; Вінницька область – 3,39; Чернігівська область – 3,30 ; Житомирська область – 3,19.

З метою забезпечення оперативного реагування на звернення громадян, на виконання наказу МОЗ від 20.10.2010 №892, в **Міністерстві охорони здоров'я України з 1 листопада 2010 року функціонує телефон «гарячої лінії» (т. 200-07-80)**. Затверджено графік чергувань співробітників установ, підпорядкованих МОЗ, на телефоні «гарячої лінії». Відповідно до зазначеного наказу «гарячі телефонні лінії» запроваджені в усіх обласних управліннях охорони здоров'я, Головному управлінні охорони здоров'я Київської та управлінні охорони здоров'я Севастопольської міських державних адміністрацій.

Під час роботи **прямої телефонної лінії Кабінету Міністрів України (т. 254-05-65)** на виконання відповідних доручень Кабінету Міністрів України за 9 місяців 2010 року надійшло 74 звернення (50 звернень – 9 місяців 2009 рік). Протягом 9 місяців 2010 року за участю Міністра охорони здоров'я України Митника З.М. відбулося 3 прямих ліній, під час яких найбільше громадян турбували питання встановлення групи інвалідності, надання медичної допомоги, забезпечення ліками та виробами медичного призначення.

Із загальної кількості запитань, що надійшли від громадян, лише 23 було доручено вивчити структурним підрозділам Міністерства. На решту запитань було надано відповідь безпосередньо громадянам під час прямої телефонної лінії.

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 12.08.2009 №898 "Про взаємодію органів виконавчої влади та державної установи **"Урядовий контактний центр"** в Міністерстві здійснено значний обсяг роботи щодо забезпечення функціонування створеної системи оперативного реагування на звернення. Слід відмітити, що протягом 9 місяців 2010 року до Міністерства охорони здоров'я України надійшло 1273 звернення, з них було вирішено позитивно – 474, які були підтверджені зворотнім зв'язком з

громадянами. Найбільша кількість звернень громадян за зазначений період розглянута такими структурними підрозділами: Відділом медико-соціальної експертизи 321 звернення, Департаментом розвитку медичної допомоги 297 звернень, Департаментом материнства, дитинства та санаторного забезпечення 198 звернень.

На виконання положень Указу Президента України від 07.02.08 №109/2008 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування" на офіційному веб-сайті Міністерства охорони здоров'я України функціонує окрема рубрика «Громадянам», де розміщені графіки та порядок особистого прийому громадян керівництвом Міністерства, інформація про «гарячу лінію» МОЗ. На веб-сайті МОЗ можна ознайомитися з результатами аналізу та узагальнення звернень громадян, що надходять на адресу Міністерства.

Міністерством вживаються заходи, які спрямовані на поліпшення інформованості населення, зокрема у газеті "Ваше здоров'я" систематично розміщуються узагальнені матеріали про стан роботи зі зверненнями громадян, а саме 28.05.2010 року було опубліковано звіт про розгляд звернень громадян, що надійшли до Міністерства у I кварталі 2010 року та 01.10.2010 опубліковано звіт про розгляд звернень громадян, що надійшли до Міністерства протягом I півріччя 2010 року.

Особистий прийом громадян у Міністерстві проводиться керівництвом МОЗ України та керівниками структурних підрозділів згідно графіків прийому громадян, які затверджені наказом МОЗ України від 06.08.2010 №291-Адм у спеціально обладнаному приміщенні.

До Приймальні громадян за 9 місяців 2010 року **звернулось 3285 осіб**, з інших країн звернень було - 10, без постійного місця проживання - 3 звернення.

Серед названої кількості громадян доросле населення становить 3171 особа, діти - 114, в тому числі сільське населення - 94, з них дорослих - 80, діти - 14.

Кількість звернень до Приймальні за 9 місяців 2009, 2010 рр.

Всього звернень			В тому числі дорослих			В тому числі дітей		
9 міся- ців 2010р.	9 міся- ців 2009р.	Ріст (+) Знижен -ня	9 міся- ців 2010р.	9 міся- ців 2009р.	Ріст (+) Знижен ня	9 міся- ців 2010р.	9 міся- ців 2009р.	Ріст (+) Знижен ня
3285	3022	263	3171	2905	266	114	117	-3

До Приймальні громадян МОЗ України за 9 місяців 2010 року звернулося:

- інвалідів ВВВ – 46 (за 9 місяців 2009 р. – 26);
- учасників ВВВ – 41 (9 місяців 2009 р. – 31);
- потерпілих від аварії на ЧАЕС – 20 (9 місяців 2009 р. – 12);
- громадяни, що потребують соціального захисту – 113 (за 9 місяців 2009 р. – 116);
- ветеранів праці – 18 (за 9 місяців 2009 р. – 15).

Прийнято керівництвом та керівниками структурних підрозділів МОЗ України 1779 осіб, в т.ч.

Міністр охорони здоров'я України З.М.Митник – 16;

Перший заступник Міністра В.П.Лисак – 12;

Перший заступник Міністра - головний державний санітарний лікар України С.А.Риженко – 5;

Заступник Міністра В.Г.Бідний – 12;

Заступник Міністра С.С.Буніна – 7;

Заступник Міністра Р.В.Мостовенко – 5;

Заступник Міністра О.П.Гудзенко – 1;

Директор Департаменту розвитку медичної допомоги – 106;

Директор Департаменту кадрової політики та запобігання корупції – 1140;

Директор Департаменту економіки, фінансів і бухгалтерської звітності – 7;

Директор Департаменту управління та контролю якості медичних послуг – 5;

Директор Департаменту материнства, дитинства та санаторного забезпечення – 52;

Директор Департаменту організації санітарно-епідеміологічного нагляду – 16;

Начальник Відділу медико-соціальної експертизи – 16.

Причини звернень громадян до Приймальні за 9 місяців 2010 року

Причина звернень	Всього	Питома вага у числі звернень	Дорослі	Діти
Консультація та лікування	798	24.2%	726	72
Придбання медикаментів	22	0.6%	19	3
Питання ЛКК та МСЕК	93	2.8%	91	2
Придбання виробів медтехніки	25	0.7%	24	1
Санаторно-курортне лікування	38	1.1%	19	19
Скарги та незадовільне медичне лікування	115	3.3%	110	5
Кадрові питання	1650	50.2%	1650	0
Питання медичної освіти	58	1.7%	58	0
Інші питання	490	14.9%	478	12

Зменшилась кількість звернень до Приймальні з питань: консультації та лікування – 798 (9 місяців 2009 р. – 854), питань ЛКК та МСЕК – 93 (9 місяців 2009 р. – 94), з питань скарг та незадовільне медичне обслуговування – 115 (9 місяців 2009 р. – 133). Це пов'язано з покращанням роботи зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування. Збільшилась кількість звернень санаторно-курортне лікування – 38 (9 місяців 2009 р. – 36), кадрові питання – 1650 (9 місяців 2009 р. – 1446).

Найбільша кількість звернень громадян до Приймальні надійшла з таких областей:

м. Київ – 883 , з них дорослих – 847, дітей – 36 ; Київська – 267, з них дорослих – 244 , дітей – 23 ; Львівська – 178, з них дорослих – 171, дітей – 7 ; Дніпропетровська – 172 , з них дорослих – 172, дітей – 0 ; Харківська – 153, з них дорослих – 152, дітей – 1 ; Луганська – 150 , з них дорослих – 148, дітей – 2 ; Донецька – 133, з них дорослих – 125, дітей – 8 ; Вінницька – 127, з них дорослих – 122, дітей – 5 ; Одеська – 126, з них дорослих – 124, дітей – 2.

Результати розгляду звернень до Приймальні за 9 місяців 2010 року

Результати розгляду звернень	Всього	Питома вага у числі звернень	Дорослі	Діти
Роз'яснено	2394	72,9	2343	51
Прохання задоволено	431	13,1	335	96
Направлено на консультацію	262	8,0	238	24
Направлено у місцеві органи ОЗ	123	3,7	113	10
Направлено на госпіталізацію	67	2,0	61	11
Відмовлено	5	0,2	5	0

Аналіз причин звернень до Приймальні:

– незадоволення рівнем одержаної медичної допомоги за місцем проживання – 122 – 3,7% (9 місяців 2009 р. – 163), в тому числі дорослих – 114, дітей – 8;

– відсутність висококваліфікованої медичної допомоги за місцем проживання – 473 – 14,4% (9 місяців 2009 р. – 514), в тому числі дорослих – 436, дітей – 37;

– відсутність інформації про наявність за місцем проживання відповідного медичного центру – 18 – 0,5% (9 місяців 2009 року – 9), в тому числі дорослих – 16, дітей – 2;

– не звертались за місцем проживання – 338 – 10,2% (9 місяців 2009 р. - 282), в тому числі дорослих – 299, дітей - 39.

Начальник Управління справами

В.Й.Бачинський

Таблиця 1

Дані про кількість звернень громадян за 9 місяців 2009, 2010 рр.

		2009 р.		2010 р.	
		Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1.	Отримано безпосередньо від громадян	8688	69.7	9742	68.9
2.	Отримано з Кабінету Міністрів України	1418	11.4	1507	10.7
3.	Отримано з Адміністрації Президента України	841	6.7	1349	9.5
4.	Отримано з інших установ і організацій	1123	9.0	1161	8.2
5.	Отримано з Верховної Ради України	391	3.1	373	2.6
	Всього:	12461	-	14132	-

Таблиця 2

**Розподіл звернень громадян у розрізі структурних підрозділів МОЗ
за 9 місяців 2009, 2010 рр.**

№ № п/п	Назва структурного підрозділу	2009 р.		2010 р.	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1.	Департамент розвитку медичної допомоги	3556	28.5	3441	24.3
2.	Відділ медико-соціальної експертизи	2064	16.6	2509	17.8
3.	Департамент кадрової політики та запобігання корупції	2331	18.7	2231	15.8
4.	Департамент економіки, фінансів і бухгалтерської звітності	752	6.0	1514	10.7
5.	Департамент материнства, дитинства та санаторного забезпечення	1493	12.0	1480	10.5
6.	Департамент державного санітарно-епідеміологічного нагляду	615	4.9	874	6.2
7.	Департамент управління та контролю якості медичних послуг	340	2.7	502	3.6
8.	Сектор медичних проблем наслідків аварії на ЧАЕС	308	2.4	444	3.1
9.	Департамент регуляторної політики у сфері обігу лікарських засобів та продукції у системі охорони здоров'я	308	2.4	402	2.8
10.	Управління освіти та науки	509	3.7	373	2.6
11.	Комітет з питань протидії ВІЛ-інфекції /СНІДу та іншим соціально небезпечним хворобам	133	1.0	135	0.9
12.	Управління справами	84	0.7	90	0.6
13.	Комітет з питань народної та нетрадиційної медицини	40	0.32	49	0.3
14.	Юридичне управління	38	0.30	33	0.2
15.	Управління моніторингу та супроводу державних програм	9	0.1	28	0.2
16.	Управління економіки страхування	15	0.1	10	0.1
17.	Контрольно-ревізійний відділ	3	0.01	9	0.1
18.	Відділ інвестицій, будівництва та майнових відносин	2	0.01	8	0.1
	Всього	12461	-	14132	-

Таблиця 3

**Порівняльна таблиця
характеру окремих звернень за 9 місяців 2009, 2010 рр.**

№№ п/п	Окремі звернення	2009 р.		2010 р.	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1.	Про надання медичної допомоги	2539	20.4	3057	21.6
2.	З питань направлення на МСЕК,ЛКК	2270	18.2	2687	19.0
3.	З кадрових питань	1753	14.1	1455	10.3
4.	З питань заробітної плати	248	2.0	681	4.8
5.	Про санепідзабезпечення населення	530	4.3	585	4.1
6.	Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення	531	4.3	502	3.6
7.	З питань санаторно-курортного лікування	567	4.6	440	3.1
8.	Про неправильні дії медпрацівників	410	3.3	239	1.7
9.	У зв'язку зі смертю хворих	140	1.1	208	1.4
10.	Про зловживання /порушення фінансової дисципліни, розтрата, крадіжки/	43	0.35	142	1.0
11.	Питання переведення на бюджетну форму навчання	117	0.94	138	0.9
12.	Про подяку медпрацівникам	119	0.95	134	0.9
13.	Незадовільне лікування в стаціонарі	147	0.94	121	0.9
14.	Про реорганізацію закладів охорони здоров'я	139	1.1	116	0.8
15.	Про пільги медпрацівниками	163	1.3	68	0.5
16.	З питань трудового законодавства та неправильного звільнення з роботи	3	0.01	62	0.4
17.	Незадовільне медичне обслуговування в амбулаторіях та поліклініках	83	0.67	61	0.4
18.	Про грубе, формальне ставлення до хворих, рідних	35	0.3	36	0.3
19.	Про роботу невідкладної допомоги	28	0.2	17	0.1
20.	З інших питань	2596	20.8	3383	23.9
	Всього:	12461	-	14132	-

Таблиця 4

Хід розгляду звернень громадян за 9 місяців 2009, 2010 рр.

	2009 р.		2010 р.	
	Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1. Вирішено в МОЗ	7373	59.2	8664	61.3
-дано роз'яснення	3903	31.3	4880	34.5
-вирішено позитивно	3061	24.6	3168	22.4
-відмовлено	409	3.3	616	4.4
2. Направлено для вирішення в місцеві органи влади	4311	34.6	4725	33.4
3. Направлено за належністю в інші відомства	349	2.8	406	2.9

**Позитивне вирішення звернень структурними підрозділами МОЗ
за 9 місяців 2009, 2010 рр.**

№ № п/п	Назва структурного підрозділу	2009 р.		2010 р.	
		К-ть звернень	% вирішення в підрозділа х	К-ть звернень	% вирішення в підрозділа х
1.	Департамент материнства, дитинства та санаторного забезпечення	855	57.2	867	58.5
2.	Департамент кадрової політики, освіти і науки	1628	58.8	1215	54.4
3.	Управління моніторингу та супроводу державних програм	-	-	14	50.0
4.	Управління справами	40	47.6	43	47.7
5.	Управління освіти та науки	-	-	114	30.5
6.	Департамент управління та контролю якості медичних послуг	32	9.4	134	26.6
7.	Сектор медичних проблем наслідків аварії на ЧАЕС	45	20.0	98	22.0
8.	Комітет з протидії ВІЛ інфекції/СНІДу та іншим соціально небезпечним хворобам	19	14.2	22	16.2
9.	Департамент розвитку медичної допомоги населенню	270	7.6	365	10.6
10.	Департамент регуляторної політики у сфері обігу лікарських засобів та продукції у системі охорони здоров'я	17	5.5	33	8.2
11.	Відділ МСЕ	142	6.8	197	7.8
12.	Департамент ДСЕН	-	-	66	7.5
	Всього:	3061	24.5	3168	22.4

**Звернення
із регіонів України з розрахунку на 10 тис. населення
за 9 місяців 2009, 2010 рр.**

№№ п/п	Найменування областей	9 місяців 2009 р.	9 місяців 2010 р.
1.	м. Київ	7.95	11.03
2.	Київська область	3.22	4.08
3.	Полтавська область	3.13	3.76
4.	Луганська область	2.80	3.46
5.	Вінницька область	2.87	3.39
6.	Чернігівська область	3.03	3.30
7.	Житомирська область	2.56	3.19
8.	Харківська область	3.12	2.93
9.	Івано-Франківська область	2.71	2.81
10.	м. Севастополь	3.02	2.71
11.	Кіровоградська область	2.33	2.70
12.	Одеська область	1.94	2.67
13.	Черкаська область	2.44	2.65
14.	Хмельницька область	2.26	2.60
15.	Тернопільська область	2.31	2.45
16.	Рівненська область	2.16	2.43
17.	АР Крим	1.82	2.42
18.	Волинська область	1.90	2.41
19.	Чернівецька область	2.99	2.40
20.	Сумська область	2.19	2.20
21.	Запорізька область	2.44	2.14
22.	Херсонська область	2.08	2.14
23.	Дніпропетровська область	2.16	2.08
24.	Львівська область	2.02	2.08
25.	Миколаївська область	2.09	1.94
26.	Донецька область	1.80	1.73
27.	Закарпатська область	1.25	1.13
	По МОЗ	2.68	3.04

**Розподіл звернень громадян по регіонах України
в Приймальній громадян за 9 місяців 2010 року в порівнянні з 2009 роком**

№ № з/ п	Назва регіону	9 місяців 2010 р.			9 місяців 2009 р.		
		Кількість звернень (абсолютн. число)	Кількість звернень 100 тис. населення	Питома вага звернень у %	Кількість звернень (абсолютн. число)	Кількість звернень 100 тис. населення	Питома вага звернень у %
1.	АР Крим	64	3	2,0	44	2	1,5
2.	Вінницька	127	7	3,9	117	7	3,9
3.	Волинська	58	6	1,8	72	7	2,4
4.	Дніпропетровська	172	5	5,3	159	5	5,3
5.	Донецька	133	3	4,1	141	3	4,7
6.	Житомирська	75	6	2,3	60	5	2,0
7.	Закарпатська	35	3	1,1	31	3	1,0
8.	Запорізька	56	3	1,7	63	3	2,1
9.	Івано-Франківська	91	7	2,8	91	7	3,0
10.	Київська	267	15	8,2	230	13	7,6
11.	Кіровоградська	66	6	2,0	47	5	1,6
12.	Луганська	150	6	4,6	105	4	3,5
13.	Львівська	178	7	5,4	296	12	9,8
14.	Миколаївська	34	3	1,0	28	2	0,9
15.	Одеська	126	5	3,9	116	5	3,9
16.	Полтавська	92	6	2,8	69	5	2,3
17.	Рівненська	65	6	2,0	70	6	2,3
18.	Сумська	51	4	1,6	43	4	1,4
19.	Тернопільська	58	5	1,8	43	4	1,4
20.	Харківська	153	5	4,7	142	5	4,7
21.	Херсонська	28	2	0,9	29	3	1,0
22.	Хмельницька	60	4	1,8	61	5	2,0
23.	Черкаська	82	6	2,5	73	6	2,4
24.	Чернівецька	56	6	1,7	52	6	1,7
25.	Чернігівська	88	7	2,8	59	5	2,0
26.	м. Київ	883	34	27,0	760	28	25,3
27.	м. Севастополь	24	6	0,7	6	2	0,2
28.	Разом по Україні	3272	7	100	3007	7	100,0
	Інші країни СНД	10	0	0	8	0	0
	Без постійного місця проживання	3	0	0	7	0	0
	ВСЬОГО:	3285	0	0	3022	0	0

**Розподіл звернень громадян, що надійшли на урядову телефонну «гарячу лінію»
у розрізі структурних підрозділів МОЗ України за 9 місяців 2010 року**

№ п/п	Назва структурного підрозділу	Місяць									Всього звернень
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	
1	Відділ медико-соціальної експертизи	81	67	38	21	30	23	21	21	19	321
2	Департамент розвитку медичної допомоги	99	59	38	23	13	14	16	21	14	297
3	Департамент материнства, дитинства та санаторного забезпечення	55	33	23	18	17	15	13	10	14	198
4	Департамент економіки, фінансів і бухгалтерської звітності	31	67	13	2	1	6	6	4	1	131
5	Департамент організації санітарно-епідеміологічного нагляду	21	23	12	3		3	3	9	3	77
6	Департамент регуляторної політики у сфері обігу лікарських засобів та продукції у системі о.з.	33	16	5	5	13			1	3	76
7	Департамент управління та контролю якості медичних послуг	17	14	9	12	4	3	7	4	4	74
8	Департамент кадрової політики та запобігання корупції	16	7	3	2	2	4	6	3	3	46
9	Управління справами		2	2	4	2	6	2	3		21
10	Сектор протирадіаційного захисту та медичних проблем наслідків аварії на ЧАЕС	3	6	1				1		1	12
11	Комітет з питань протидії ВІЛ-інфекції/СНІДу та іншим соціально небезпечним хворобам	4	1		1			1			7
12	Управління освіти та науки						1	4	3		7
13	Юридичне управління										2
14	Управління економіки страхування								1	1	2
15	ДП «Комітет з питань народної і нетрадиційної медицини МОЗ України»					1					1
16	Відділ інвестицій, будівництва та майнових відносин							1			1
	ВСЬОГО ЗВЕРНЕНЬ:	360	296	144	92	83	74	78	80	66	1273