



Міністерство охорони здоров'я України

**АНАЛІЗ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН
ДО МОЗ УКРАЇНИ
ЗА І ПІВРІЧЧЯ 2010 РОКУ**

Київ – 2010

Аналіз звернень громадян до МОЗ України за I півріччя 2010 року. – К.: МОЗ України, 2010. – 16 с.

У збірнику вміщено результати аналізу роботи Міністерства охорони здоров'я України зі зверненнями громадян, які надійшли за I півріччя 2010 року.

Розраховане на організаторів у сфері охорони здоров'я, медичних працівників, представників громадських організацій.

За редакцією Першого заступника Міністра охорони здоров'я України Лазоришинця В. В.

Укладач: Ковальська Н. В.

Стан організації роботи зі зверненнями громадян, які надійшли до МОЗ України за I півріччя 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 I півріччя 2010 року виконувалася робота щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення.

За цей період у Міністерстві було проведено апаратну нараду стосовно розгляду звернень громадян.

12.03.2010 року на апаратній нараді МОЗ підводились підсумки роботи Міністерства стосовно розгляду звернень громадян протягом 2009 року. На апаратній нараді 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.

За I півріччя 2010 року до Міністерства надійшло 9206 звернень громадян (7483 – I півріччя 2009 року) – це на 1723 звернення або на 23,0% більше, ніж за такий же період минулого року.

Спостерігалось збільшення кількості звернень, що надійшли до Міністерства від Адміністрації Президента України в 1,5 рази, від Кабінету Міністрів України в 1,3 рази, безпосередньо від громадян в 1,2, з інших установ і організацій в 1,1.

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 – 22,7 % (23,6% – 2009 рік);

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

2. З питань направлення на МСЕК, ЛКК – 20,4% (20,4% – 2009 рік);

3. З кадрових питань – 5,4% (6,0% – 2009 рік).

Найбільше звернень надійшло до Міністерства з питань надання медичної допомоги – 22,7% від усіх звернень, порівняно з відповідним періодом минулого року їх кількість в абсолютних числах збільшилася на 18,3%.

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

- заробітної плати в 2,6 рази;
- про зловживання (порушення фінансової дисципліни, розтрата, крадіжки) в 1,7 рази;
- про санепідзабезпечення населення в 1,6 рази;
- з зв'язку зі смертю хворих в 1,3 рази,
- з питань направлення на МСЕК, ЛКК в 1,2 рази;
- з кадрових питань в 1,1 рази.

Зменшилася частка звернень з переважної більшості інших питань, що надійшли на адресу Міністерства.

Загалом у МОЗ було вирішено більше половини – 5215 (56,6%) питань порушених у зверненнях громадян ; направлено для розгляду до місцевих органів охорони здоров'я – 3234 (35,1%), направлено за належністю в інші відомства – 249 (2,7%).(Таблиця 4)

З числа вирішених в МОЗ:

вирішено позитивно – 1768 (19,2%), дано роз'яснення – 3184 (34,6%), відмовлено – 263 (2,9%).

У I півріччі 2010 року спостерігалось збільшення кількості в абсолютних числах, позитивно вирішених питань, порушених у зверненнях на 21,3%.

Найбільша кількість звернень громадян протягом I півріччя 2010 року розглянута такими структурними підрозділами: Департаментом розвитку медичної допомоги – 24,7%, Відділом медико-соціальної експертизи – 19,2%, Департаментом кадрової політики, освіти і науки – 11,8%, Департаментом економіки, фінансів і бухгалтерської звітності – 11,4%. (Таблиця 2)

Тобто зазначеними структурними підрозділами розглянуто 67,1%

За звітний період спостерігалось суттєве збільшення кількості звернень у Департаменті економіки, фінансів і бухгалтерської звітності з 7,5% у I півріччі 2009 року до 11,4% у 2010 році та Департаменті організації санітарно-епідеміологічного нагляду з 4,5% у I півріччі 2009 року до 7,1% 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».

За видами звернення громадян до МОЗ були такими:

Заяви (клопотання) – 8658 (6843 – 2009 рік);

Скарги – 490 (574 – 2009 рік);

Пропозиції – 58 (66 – 2009 рік).

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

1. м. Київ – 5,70 (4,91 – 2009 рік);
2. Чернігівська область – 2,64 (1,88–2009 рік);
3. Полтавська область – 2,57 (1,75–2008 рік);
4. Київська область – 2,55 (1,88 – 2009 рік).

Це найвищі показники.

Розрахунки показують, що у порівнянні з I півріччям 2009 року збільшилася кількість звернень на 10 тис. населення майже з усіх регіонів України.

Найменше звернень із регіонів України з розрахунку на 10 тис. населення за I півріччя 2010 року надійшло із Закарпатської області – 0,68 /0,81– 2009 рік/, Донецької області – 1,22 /1,18 – 2009 рік/, Миколаївської області – 1,36 /1,11 –2009 рік/.

Середній показник звернень громадян, що надійшли до МОЗ України за I півріччя 2010 року з розрахунку 10 тис. населення, становив 1,98 /1,61 – 2008 рік/.

Регіони, у яких показники вищі від середнього по Україні:

м. Київ – 5,70 ; Чернігівська область – 2,64 ; Полтавська область – 2,57 ; Київська область – 2,55 ; Вінницька область – 2,35 ; Луганська область – 2,34 ; Житомирська область – 2,30 ; Харківська область – 2,01 ; Кіровоградська – 1,99.

У I півріччі 2010 року спостерігалось надходження до Міністерства масової кількості звернень з питань заперечення від впровадження «примусових» щеплень та проти впровадження електронних паспортів. Найбільша кількість таких звернень надійшла з Одеської, Житомирської, Волинської, Черкаської, Київської, Вінницької областей та м. Києва. Це спричинило збільшення показника звернень громадян з розрахунку на 10 тисяч населення у зазначених регіонах.

Всього до МОЗ у I півріччі 2010 році звернулося:

Інвалідів Великої Вітчизняної війни – 134 (2009 рік – 82);

Ветеранів війни та праці, багатодітних сімей, осіб, що потребують соціального захисту та підтримки – 873 (2009 рік – 802).

Основні питання, які порушували до МОЗ соціально незахищені категорії громадян – це:

1. Надання медичної допомоги;
2. Забезпечення ліками та виробами медичного призначення;
3. Спірні питання медико-соціальної експертизи, зокрема велика кількість звернень від громадян – учасників бойових дій, інвалідів від різних причин інвалідності стосовно зміни причини інвалідності.
4. Питання встановлення причинного зв'язку захворювань та інвалідності пов'язаних з наслідками Чорнобильської катастрофи.

Значна кількість питань, порушених у зверненнях зазначених категорій населення під час перевірки знаходять своє підтвердження. Зокрема у Відділі

медико-соціальної експертизи МОЗ України за звітний період вирішено позитивно 197 питань, порушених у зверненнях громадян стосовно встановлення та підвищення групи інвалідності, зміни категорії інвалідності.

З метою забезпечення оперативного реагування на звернення громадян та посилення відкритості в діяльності органів управління галуззю охорони здоров'я діє наказ МОЗ від 21.07.2005 №369 **"Про запровадження прямих телефонних ліній в органах управління галуззю охорони здоров'я"**. Відповідно до зазначеного наказу прямі 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, відповідна інформація оприлюднена у засобах масової інформації. На телефонах чергують кваліфіковані спеціалісти, які безпосередньо спілкуються з громадянами та надають вичерпні відповіді на порушені питання.

Під час роботи **прямої телефонної лінії Кабінету Міністрів України** на виконання відповідних доручень Кабінету Міністрів України у I півріччі 2010 року надійшло 45 звернень (50 – I півріччя 2009 рік). У I півріччі 2010 році за участю керівництва МОЗ було проведено 2 таких заходи.

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 18 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 "Соціальний контактний центр"** в Міністерстві здійснено значний обсяг роботи щодо забезпечення функціонування створеної системи оперативного реагування на звернення. Слід відмітити, що протягом I півріччя 2010 року до Міністерства охорони здоров'я України надійшло 1049 звернень, з них було вирішено позитивно – 396, які були підтверджені зворотнім зв'язком з громадянами. Найбільша кількість звернень громадян за зазначений період розглянута такими структурними підрозділами: Відділом медико-соціальної експертизи 260 звернень, Департаментом розвитку медичної допомоги 246 звернень, Департаментом материнства, дитинства та санаторного забезпечення 161 звернення.

На виконання положень Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 **"Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування"** інформуємо, що на офіційному веб-сайті Міністерства охорони здоров'я України www.moz.gov.ua функціонує окрема сторінка **"Звернення громадян"**. На зазначеній сторінці розміщені графіки особистого прийому громадян керівництвом Міністерства, функціонує рубрика **"Відповіді на запитання"**, де розміщено роз'яснення та консультації з найбільш актуальних питань, що порушують громадяни у зверненнях. 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 травня 2010 року було опубліковано звіт про розгляд звернень громадян, що надійшли до Міністерства у 2009 році.

Особистий прийом звернень громадян у Міністерстві проводиться керівництвом МОЗ України та керівниками структурних підрозділів згідно графіків прийому громадян, які затверджені наказом МОЗ України від 09.04.2010 №121-Адм у спеціально обладнаному приміщенні.

До Приймальні громадян у I півріччі 2010 року **звернулось 1579 осіб**, з інших країн звернень було - 3, без постійного місця проживання - 1 звернення.

Серед названої кількості громадян доросле населення становить 1496 осіб, діти - 83, в тому числі сільське населення - 68, з них дорослих - 59, дітей - 9.

Кількість звернень до Приймальні у I півріччі 2009, 2010 рр.

Всього звернень			В тому числі дорослих			В тому числі дітей		
I пів-річчя 2010р.	I пів-річчя 2009р.	Ріст (+) Зниження (-)	I пів-річчя 2010р.	I пів-річчя 2009р.	Ріст (+) Зниження (-)	I пів-річчя 2010р.	I пів-річчя 2009р.	Ріст (+) Зниження (-)
1579	1490	89	1496	1415	81	83	75	8

До Приймальні громадян МОЗ України у I півріччі 2010 р. звернулось:

- інвалідів ВВВ – 31 (I півріччя 2009 р. - 17);
- учасників ВВВ – 31 (1 півріччя 2009 р. - 22);
- потерпілих від аварії на ЧАЕС – 19 (I півріччя 2009 р. - 11);
- громадян, що потребують соціального захисту - 84 (I півріччя 2009 р. - 65);
- ветеранів праці – 17 (I півріччя 2009 р. - 8).

Дані про основний зміст звернень до Приймальні громадян

Причина звернень	Всього	Питома вага у числі звернень	Дорослі	Діти
Консультація та лікування	523	33.1%	472	51
Придбання медикаментів	15	0.9%	13	2
Питання ЛКК та МСЕК	62	3.9%	60	2
Придбання виробів медтехніки	17	1.0%	16	1
Санаторно-курортне лікування	22	1.3%	9	13

Скарги та незадовільне медичне лікування	72	4.5%	68	4
Кадрові питання	564	35.7%	564	0
Питання медичної освіти	12	0.7%	12	0
Інші питання	296	18.7%	286	10

Зменшилась кількість звернень з питань: консультації та лікування - 523 (I півріччя 2009 р. - 600), питання ЛКК та МСЕК - 62 (I півріччя 2009 р. - 63); скарг на незадовільне медичне обслуговування - 72 (I півріччя 2009 р. - 83), санаторно-курортного лікування - 22 (I півріччя 2009 р. - 25). Це пов'язано з покращанням роботи зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування. Збільшилась кількість звернень з кадрових питань - 564 (I півріччя 2009 р. - 420).

Найбільша кількість звернень громадян до Приймальні надійшла з таких областей:

м. Київ – 471, з них дорослих – 441, дітей – 30 ; Київська – 131, з них дорослих – 117, дітей – 14 ; Львівська – 95, з них дорослих – 88, дітей – 7 ; Луганська – 79, з них дорослих – 77, дітей – 2 ; Донецька – 72, з них дорослих – 66, дітей – 6 ; Дніпропетровська – 66, з них дорослих – 66, дітей – 0 ; Одеська – 59, з них дорослих – 58, дітей – 1 ; Вінницька – 54, з них дорослих – 51, дітей – 3 ; Харківська – 53, з них дорослих – 53, дітей – 0.

Результати розгляду звернень

Результати розгляду звернень	Всього	Питома вага у числі звернень	Дорослі	Діти
Роз'яснено	882	55.8	850	32
Направлено на консультацію	179	11.3	161	18
Прохання задоволено	157	9.9	144	13
Направлено у місцеві органи ОЗ	102	6.4	95	7
Направлено на госпіталізацію	50	3.1	44	6
Відмовлено	2	-	0	-

Аналіз причин звернень до Приймальні:

– незадоволення рівнем одержаної медичної допомоги за місцем проживання – 101 – 6,6% (I півріччя 2009 р.- 100), в тому числі дорослих – 96, дітей – 5;

– відсутність висококваліфікованої медичної допомоги за місцем проживання – 288 – 18,2% (I півріччя 2009 р. - 393), в тому числі дорослих – 260, дітей – 28 ;

– відсутність інформації про наявність за місцем проживання відповідного медичного центру – 11 – 0,7% (I півріччя 2009 р. - 7), в тому числі дорослих – 10, дітей – 1 ;

– не звертались за місцем проживання – 250 – 15,8% (I півріччя 2009 р. - 173), в тому числі дорослих - 218, дітей - 32.

Аналіз причин звернень за лікуванням по нозологічних формах захворювань свідчить про те, що на першому місці – захворювання терапевтичного профілю – 141 – 8,9% (I півріччя 2009 р. – 82 - 5,5%), на другому – психічні захворювання – 73 – 4,6% (I півріччя 2009 р. - 39 – 2,6%), далі - неврологічні – 69 - 4,3% (I півріччя 2009 р. - 30 - 2,0%/), професійні захворювання – 49 – 3,1% (I півріччя 2008 р. - 137 – 9,1%), далі захворювання педіатричного профілю – 44 – 2,7% (I півріччя 2009 р. - 55 – 3,6%), травматологія і ортопедія – 34 - 2,1% (I півріччя 2009 р. - 29 - 1,9%), хірургія – 17 - 1,0% (I півріччя 2009 р. - 15 – 1,0%), онкологічні захворювання - 15 – 0,9%/ (I півріччя 2009 р. – 11– 0,7%).

За I півріччя 2010 року відзначалося незначне збільшення кількості звернень громадян до Приймальні МОЗ України, в порівнянні з I півріччям 2009 року на 95 звернень. Таку кількість звернень можна пов'язати з тісною співпрацею співробітників Приймальні громадян та керівників структурних підрозділів з органами місцевого самоврядування, начальниками обласних управлінь охорони здоров'я, головними фахівцями в регіонах, роз'яснювальною роботою серед громадян, які звернулись до МОЗ України з різних питань.

Таблиця 1

Дані про кількість звернень громадян за I півріччя 2009, 2010 рр.

		2009 рік		2010 рік	
		Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1.	Отримано безпосередньо від громадян	5052	67.5	6035	65.6
2.	Отримано з Кабінету Міністрів України	896	12.0	1217	13.2
3.	Отримано від Адміністрації Президента України	582	7.8	885	9.6
4.	Отримано з інших установ і організацій	682	9.1	810	8.8
5.	Отримано з Верховної Ради України	271	3.6	259	2.8
	Всього:	7483	-	9206	-

Таблиця 2

Розподіл звернень громадян у розрізі структурних підрозділів МОЗ за I півріччя 2009, 2010 рр.

№ № п/п	Назва структурного підрозділу	2009 рік		2010 рік	
		К-ть звернен ь	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1.	Департамент розвитку медичної допомоги	2413	32.2	2275	24.7
2.	Відділ медико-соціальної експертизи	1363	18.2	1769	19.2
3.	Департамент кадрової політики та запобігання корупції	892	11.9	1089	11.8
4.	Департамент економіки, фінансів і бухгалтерської звітності	562	7.5	1045	11.4
5.	Департамент материнства, дитинства та санаторного забезпечення	985	13.2	1000	10.9
6.	Департамент організації санітарно-епідеміологічного нагляду	337	4.5	656	7.1
7.	Департамент управління та контролю якості медичних послуг	206	2.7	330	3.6
8.	Департамент регуляторної політики у сфері обігу лікарських засобів та продукції у системі охорони здоров'я	97	1.3	328	3.6
9.	Сектор медичних проблем наслідків аварії на ЧАЕС	87	1.2	282	3.0
10.	Управління освіти та науки	227	2.9	193	2.1
11.	Комітет з питань протидії ВІЛ-інфекції /СНІДу та іншим соціально небезпечним хворобам	100	1.4	76	0.8
12.	Управління справами	60	0.8	49	0.5
13.	Комітет з питань народної та нетрадиційної медицини	30	0.4	37	0.4
14.	Юридичне управління	38	0.5	23	0.2
15.	Управління моніторингу та супроводу державних програм	4	0.1	20	0.2
16.	Комітет з контролю за наркотиками	13	0.2	16	0.2
17.	Відділ інвестицій, будівництва та майнових відносин	-	-	7	0.1
18.	Управління економіки медичного страхування та соціальних програм	14	0.2	6	0.1
19.	Контрольно-ревізійний відділ	-	-	4	0.04
20.	Прес-центр	1	-	1	-
	Всього:	7483	-	9206	-

Таблиця 3

**Порівняльна таблиця
характеру окремих звернень за I півріччя 2009, 2010 рр.**

№№ п/п	Окремі звернення	2009 рік		2010 рік	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1.	Про надання медичної допомоги	1767	23.6	2092	22.7

2.	З питань направлення на МСЕК,ЛКК	1527	20.4	1877	20.4
3.	З кадрових питань	449	6.0	500	5.4
4.	З питань заробітної плати	183	2.4	480	5.2
5.	Про санепідзабезпечення населення	264	3.5	419	4.6
6.	Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення	366	4.9	335	3.6
7.	З питань санаторно-курортного лікування	263	3.5	210	2.3
8.	Про неправильні дії медпрацівників	264	3.5	146	1.6
9.	У зв'язку зі смертю хворих	97	1.3	129	1.4
10.	Про зловживання /порушення фінансової дисципліни, розтрата, крадіжки/	57	0.8	98	1.0
11.	Про реорганізацію закладів охорони здоров'я	99	1.3	89	0,97
12.	Про подяку медпрацівникам	74	0.9	89	0,97
13.	Питання переведення на бюджетну форму навчання	56	0.7	85	0.92
14.	Незадовільне лікування у стаціонарі	95	1.3	79	0.91
15.	З питань трудового законодавства та неправильного звільнення з роботи	11	0.1	55	0.6
16.	Про пільги медпрацівниками	107	1.4	52	0.6
17.	Незадовільне медичне обслуговування в амбулаторіях та поліклініках	43	0.5	26	0.3
18.	Про грубе, формальне ставлення до хворих, рідних	18	0.2	12	0.1
19.	Про роботу невідкладної допомоги	18	0.2	11	0.1
20.	З інших питань	1725	23.0	2422	26.3
	Всього:	7483	-	9206	-

Хід розгляду звернень громадян за I півріччя 2009, 2010 рр.

	2009 рік		2010 рік	
	Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1. Вирішено в МОЗ	4276	57.1	5215	56.6
-дано роз'яснення	2592	34.6	3184	34.6
-вирішено позитивно	1457	19.5	1768	19.2
-відмовлено	227	3.0	263	2.9
2. Направлено для вирішення в місцеві органи влади	2646	35.4	3234	35.1
3. Направлено за належністю в інші відомства	215	2.9	249	2.7

Таблиця 5

Позитивне вирішення звернень структурними підрозділами МОЗ за I півріччя 2009, 2010 рр.

№ № п/п	Назва структурного підрозділу	2009 рік		2010 рік	
		К-ть позитивно вирішених питань	% вирішення в підрозділа х	К-ть позитивно вирішених питань	% вирішення в підрозділа х
1.	Департамент материнства, дитинства та санаторного забезпечення	596	60.5	609	60.9
2.	Управління справами	29	48.3	31	60.2
3.	Департамент кадрової політики та запобігання корупції	414	36.9	424	38.9
4.	Управління освіти та науки	48	22.9	58	32.4
5.	Департамент управління та контролю якості медичних послуг	29	14.0	96	29.0
6.	Сектор медичних проблем наслідків аварії на ЧАЕС	25	58.7	38	13.4
7.	Відділ МСЕ	79	5.8	197	11.1

8.	Комітет з протидії ВІЛ інфекції/СНІДу та іншим соціально небезпечним хворобам	14	14.0	8	10.5
9.	Департамент регуляторної політики у сфері обігу лікарських засобів та продукції у системі охорони здоров'я	-	-	33	10.0
10.	Департамент розвитку медичної допомоги	178	7.3	217	9.5
11.	Департамент організації санітарно-епідеміологічного нагляду	112	33.2	57	8.6
	Всього:	1457	19.5	1768	19.2

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

№№ п/п	Найменування областей	I півріччя 2009 р.	I півріччя 2010 р.
1.	м. Київ	4.91	5.70
2.	Чернігівська область	1.88	2.64
3.	Полтавська область	1.75	2.57
4.	Київська область	1.88	2.55
5.	Вінницька область	1.63	2.35
6.	Луганська область	1.70	2.34
7.	Житомирська область	1.73	2.30
8.	Харківська область	1.71	2.01
9.	Кіровоградська область	1.20	1.99
10.	Івано-Франківська область	1.46	1.93
11.	Одеська область	1.23	1.93
12.	Черкаська область	1.59	1.89
13.	Тернопільська область	1.51	1.83
14.	Волинська область	1.16	1.75
15.	Чернівецька область	1.73	1.73
16.	Сумська область	1.31	1.57
17.	Херсонська область	1.49	1.54
18.	АР Крим	1.18	1.53
19.	Запорізька область	1.38	1.52
20.	Хмельницька область	1.42	1.51
21.	м. Севастополь	1.69	1.49
22.	Рівненська область	1.11	1.47
23.	Львівська область	1.13	1.45
24.	Дніпропетровська область	1.37	1.38
25.	Миколаївська область	1.11	1.36
26.	Донецька область	1.18	1.22
27.	Закарпатська область	0.81	0.68
	По МОЗ	1.61	1.98

Таблиця 7

**Розподіл звернень громадян по регіонах України
у Приймальній громадян за I півріччя 2009 року у порівнянні з 2010 роком**

№ № з/п	Назва регіону	I півріччя 2010 р.			I півріччя 2009 р.		
		Кількість звернень (абсолютн . число)	Кількість звернень 100 тис. населення	Питома вага звернен ь у %	Кількість звернень (абсолют н. число)	Кількіст ь звернен ь 100 тис. населен ня	Питома вага звернен ь у %
1	АР Крим	31	2	2,0	12	1	0.8
2.	Вінницька	34	3	3,4	54	3	3.6
3.	Волинська	26	2	1.7	38	4	2.6
4.	Дніпропетровськ а	66	2	4,2	70	2	4.7
5.	Донецька	72	2	4.6	87	2	5.9
6.	Житомирська	40	3	2,5	38	3	2.6
7.	Закарпатська	11	1	0.7	15	1	1.0
8.	Запорізька	26	1	1.7	32	2	2.2
9.	Івано- Франківська	31	2	2.0	23	2	1.6
10.	Київська	131	7	8,3	127	7	8.6
11.	Кіровоградська	30	3	1,9	21	2	1.4
12.	Луганська	79	3	5.0	66	3	4.5
13.	Львівська	95	4	6.0	191	8	12.9
14.	Миколаївська	16	1	1.0	7	1	0.5
15.	Одеська	59	2	3.7	40	2	2.7
16.	Полтавська	41	3	2.6	28	2	1.9
17.	Рівненська	35	3	2.2	23	2	1.6
18.	Сумська	27	2	1,7	23	2	1.6
19.	Тернопільська	18	2	1,1	18	2	1.2
20.	Харківська	53	2	3,4	56	2	3.8
21.	Херсонська	18	2	1,1	15	1	1.0
22.	Хмельницька	23	2	1.5	29	2	2.0
23.	Черкаська	45	3	2,9	34	3	2.3
24.	Чернівецька	19	2	1,2	21	2	1.4
25.	Чернігівська	46	4	2.9	25	2	1.7
26.	м. Київ	471	18	29.9	382	14	25.8
27.	м. Севастополь	12	3	0,8	5	1	0.3
28.	Разом по Україні	1575	3	100	1480	3	100,0
	Інші країни СНД	3	0	0	4	0	0

Без постійного місця проживання	1	0	0	6	0	0
ВСЬОГО:	1579	0	0	1490	0	0

Таблиця 8

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

№ п/п	Назва структурного підрозділу	2010 рік						Всього звернень
		I	II	III	IV	V	VI	
1.	Відділ медико-соціальної експертизи	81	67	38	21	30	23	260
2.	Департамент розвитку медицини	99	59	38	23	13	14	246
3.	Департамент материнства, дитинства та санаторного забезпечення	55	33	23	18	17	15	161
4.	Департамент економіки, фінансів і бухгалтерської звітності	31	67	13	2	1	6	120
5.	Департамент регуляторної політики у сфері обігу лікарських засобів та продукції у системі о.з.	33	16	5	5	13	-	72
6.	Департамент організації санітарно-епідеміологічного нагляду	21	23	12	3	-	3	62
7.	Департамент управління та контролю якості медичних послуг	17	14	9	12	4	3	59
8.	Департамент кадрової політики та корупції	16	7	3	2	2	4	34
9.	Управління справами		2	2	4	2	6	16
10.	Сектор протирадіаційного захисту та медичних проблем наслідків аварії на ЧАЕС	3	6	1	-	-	-	10
11.	Комітет з питань протидії ВІЛ-інфекції/СНІДу та іншим соціально небезпечним хворобам	4	1	-	1	-	-	6
12.	Юридичне управління	-	1	-	1	-	-	2
13.	ДП «Комітет з питань народної і нетрадиційної медицини МОЗ України»	-	-	-	-	1	-	1
	ВСЬОГО ЗВЕРНЕНЬ:	360	296	144	92	83	74	1049