

Стан організації роботи зі зверненнями громадян, які надійшли до МОЗ України за I півріччя 2009 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 2009 року виконувалася робота щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення.

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

06.03.2009 року на апаратній нараді МОЗ підводились підсумки роботи Міністерства стосовно розгляду звернень громадян протягом 2008 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 07.02.08 №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 2009 року до Міністерства надійшло 7483 звернень громадян (8892 - I півріччя 2008 року) - це на 1409 звернень або на 15,8% менше, ніж за такий же період минулого року.

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 - 23,6 % (22,5%);

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

2. З питань направлення на МСЕК, ЛКК - 20,4% (17%);

3. З кадрових питань - 6,0% (11,3%).

Найбільше звернень надійшло до Міністерства з питань надання медичної допомоги - 23,6% від усіх звернень, порівняно з відповідним періодом минулого року їх кількість зменшилася на 11,8%.

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

про пільги медпрацівникам в 2 рази;

про подяку медпрацівникам в 1,4 рази;

про реорганізацію закладів охорони здоров'я в 1,1 рази.

Зменшилася кількість звернень з переважної більшості інших питань, які порушували громадяни у зверненнях.

Загалом у МОЗ було вирішено 4276 (57,1%) питань порушених у зверненнях громадян ; направлено для розгляду до місцевих органів охорони здоров'я 2646 (35,4%), направлено за належністю в інші відомства 215 (2,9%).(Таблиця 4)

З числа вирішених в МОЗ:

вирішено позитивно - 1457 (19,5%), дано роз'яснення - 2592 (34,6%), відмовлено - 227 (3,0%).

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

1. м. Київ - 4,91 (4,95 - 2008 рік);

2. Чернігівська область - 1,88 (2,05-2008 рік);

Київська область - 1,88 (2,45-2008 рік);

Полтавська область - 1,75 (2,26 - 2008 рік).

Це найвищі показники.

Розрахунки показують, що у порівнянні з I півріччям 2008 року зменшилася 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 2009 р. надійшло із Закарпатської області - 0,81 /1,04- 2008 рік/, Рівненської області - 1,11 /1,70 - 2008 рік/, Миколаївської області - 1,11 /1,41 -2008 рік/.

Середній показник звернень громадян, що надійшли до МОЗ України за I півріччя 2009 р. з розрахунку 10 тис. населення, становив 1,61 /1,91 - 2008 рік/.

Регіони, у яких показники вищі від середнього по Україні:

м. Київ - 4,91 ; Чернігівська область - 1,88 ; Київська область - 1,88 ; Полтавська область - 1,75 ; Житомирська область - 1,73 ; Чернівецька область - 1,73 ; Харківська область - 1,71 ; Луганська область - 1,70 ; Вінницька - 1,63 ; м. Севастополь - 1,69.

Всього до МОЗ у I півріччі 2009 році звернулося:

Інвалідів Великої Вітчизняної війни - 82 (2008 р. - 83);

Ветеранів війни та праці, багатодітних сімей, осіб, що потребують соціального захисту та підтримки - 802 (2008 р. - 817).

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 79 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 21.07.05 №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. Як приклад, в Головному управлінні охорони здоров'я та медичного забезпечення Київської міськдержадміністрації функціонує пряма телефонна лінія (тел. 2784191), на яку протягом I півріччя 2009 року надійшло близько чотирьох тисяч дзвінків від громадян. Всім громадянам у телефонному режимі були надані роз'яснення.

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" 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, в березні 2009 року було опубліковано звіт про розгляд звернень громадян, що надійшли до Міністерства у 2008 році.

Особистий прийом звернень громадян у Міністерстві проводиться керівництвом МОЗ України та керівниками структурних підрозділів згідно наказу МОЗ України від 10.02.09 № 40-Адм у спеціально обладнаному приміщенні.

До Приймальні громадян у I півріччі 2009 року звернулося 1490 осіб, з інших країн - 4, без постійного місця проживання - 3. Серед названої кількості громадян доросле населення становить 1662 осіб, діти - 96, в тому числі сільське населення - 88, з них дорослих - 74, діти - 14.

Кількість звернень до Приймальні у I півріччі 2007, 2008 рр.

Всього звернень			В тому числі дорослих			В тому числі дітей		
I півріччя 2008р.	I півріччя 2007р.	Ріст (+) Зниження-	I півріччя 2008р.	I півріччя 2007р.	Ріст (+) Зниження-	I півріччя 2008р.	I півріччя 2007р.	Ріст (+) Зниження-
1490	1758	-271	1415	1665	-250	75	96	-21

До Приймальні громадян МОЗ України у I півріччі 2009 року звернулося:

інвалідів ВВВ -17 (I півріччя 2008 р. - 29);

учасників ВВВ -22 (I півріччя 2008 р. - 34);

потерпілих від аварії на ЧАЕС - 11 (I півріччя 2008 р. - 23);

громадян, що потребують соціального захисту - 62 (I півріччя 2008 р. - 60).

У I півріччі 2009 р. було прийнято керівництвом МОЗ України 263 особи.

Дані про основний зміст звернень до Приймальні громадян

Причина звернень	Всього	Питома вага у числі звернень	Дорослі	Діти
Консультація та лікування	600	40.2%	558	42
Придбання медикаментів	14	0.9%	9	5
Питання ЛКК та МСЕК	63	4.2%	60	3
Придбання виробів медтехніки	4	0.2%	4	0
Санаторно-курортне лікування	25	1.6%	7	18
Скарги та незадовільне медичне лікування	83	5.5%	81	2
Кадрові питання	420	28%	420	0
Питання медичної освіти	7	0.4%	7	0
Інші питання	275	18.4%	270	5

Зменшилась кількість звернень з питань: консультації та лікування - 600 (I півріччя 2008 р. - 736), питання ЛКК та МСЕК - 63 (I півріччя 2008 р. - 87). Збільшилась кількість звернень з питань скарг та незадовільне медичне обслуговування - 83 (I півріччя 2008 р. - 62), санаторно-курортне лікування - 25 (I півріччя 2008 р. - 21), кадрові питання - 420 (I півріччя 2008 р. - 389).

Найбільша кількість звернень громадян до Приймальні надійшла з таких областей:

м. Київ - 382, з них дорослих - 352, дітей - 30;

Львівська - 191, з них дорослих - 188, дітей - 3;

Київська - 127, з них дорослих - 118, дітей - 9;

Донецька - 87, з них дорослих - 85, дітей - 2;

Дніпропетровська - 70, з них дорослих - 67, дітей - 3;

Луганська - 66, з них дорослих - 64, дітей - 2;

Вінницька - 54, з них дорослих - 54, дітей - 0;

Харківська - 36, з них дорослих - 36, дітей - 0.

Результати розгляду звернень

Результати розгляду звернень	Всього	Питома вага у числі звернень	Дорослі	Діти
Роз'яснено	1208	81,1	1168	40
Направлено на консультацію	184	12,3	171	13
Направлено на госпіталізацію	37	2,5	36	1
Направлено у місцеві органи охорони здоров'я	33	2,2	30	3
Прохання задоволено	19	1,3	2	17

Аналіз причин звернень до Приймальні громадян:

- незадоволення рівнем одержаної медичної допомоги за місцем проживання - 100 - 6,7% (I півріччя 2008 р. - 108), в тому числі дорослих - 91, дітей - 9;

- відсутність висококваліфікованої медичної допомоги за місцем проживання - 393 - 26,3% (I півріччя 2008 р. - 461), у тому числі дорослих - 366, дітей - 27 ;

- відсутність інформації про наявність за місцем проживання відповідного медичного центру - 7 - 0,4% (I півріччя 2008 рік - 5), у тому числі дорослих - 7, дітей - 0;

- не звертались за місцем проживання - 173 - 11,6% (I півріччя 2008 р. - 241), у тому числі дорослих - 148, дітей - 25.

Аналіз звернень населення у Приймальну громадян МОЗ України по нозологічних формах захворювань в I півріччі 2009 року у порівнянні з 2008 роком свідчить про те, що на першому місці - професійні захворювання - 137 - 9,1% (I півріччя 2008 р. - 261 - 14,8%), на другому - захворювання терапевтичного профілю - 82 - 5,5% (I півріччя 2008 р. - 65 - 3,7%), далі захворювання педіатричного профілю - 55 - 3,6% (I півріччя 2008 р. - 74 - 4,2%), психічні захворювання - 39 - 2,6% (I півріччя 2008 р. - 30 - 1,7%), неврологічні - 30 - 2,0% (I півріччя 2008 р. - 30 - 1,7%), травматологія - 29 1,9% (I півріччя 2008 р. - 20 - 1,1%), хірургія - 15 - 1,0% (I півріччя 2008 р. - 24 - 1,3%), онкологічні захворювання - 11 - 0,7% (I півріччя 2008 р. - 25- 1,4%) та інші захворювання - 195 - 13% (I півріччя 2008 р. - 148 - 8,4%).

У I півріччі 2009 року спостерігалось зменшення кількості громадян, які звернулися до Приймальні громадян МОЗ України, у порівнянні з I півріччям 2008 року на 268 звернень. Таку кількість звернень можна пов'язати з тісною співпрацею співробітників Приймальні громадян та керівників структурних підрозділів Міністерства з органами місцевого самоврядування, начальниками обласних управлінь охорони здоров'я, головними фахівцями в регіонах, роз'яснювальною роботою серед громадян, які звернулись до МОЗ України.

Директор Адміністративного департаменту

В.Й. Бачинський