

**Аналіз звернень громадян,  
які надійшли до МОЗ України  
у I кварталі 2009 року**

У I кварталі 2009 року до Міністерства надійшло 3698 звернень громадян (4776 - I кв. 2008 року) - це на 1078 звернень або на 22,5% менше, ніж за такий же період минулого року.

Причому зменшилася, як кількість звернень громадян, надісланих безпосередньо до Міністерства - в 1,3 рази, так і тих, що надійшли до МОЗ із Кабінету Міністрів України в 1,4 рази.

Результати аналізу звернень за змістом основних питань свідчать, що у порівнянні з таким же періодом минулого року структура звернень не змінилася:

1. Щодо надання медичної допомоги - 21,1% /20,6% - 2008 р./;

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

2. З питань направлення на МСЕК, ЛКК - 19,2% /17,6% - 2008 р./;

3. З кадрових питань - 5,7% /9,8% - 2008 р./.

Найбільше звернень надійшло з питань надання медичної допомоги - 21,1% від усіх звернень, порівняно з минулим роком їх кількість зменшилася на 20,6%.

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

про реорганізацію закладів охорони здоров'я в 1,8 рази;

про пільги медичним працівникам в 1,9 рази.

Зменшилася кількість звернень з переважної більшості інших питань.

Загалом в МОЗ було вирішено майже половину - 48,0% або 1776 питань порушених у зверненнях громадян, направлено для розгляду до місцевих органів охорони здоров'я - 1595 (43,1%), направлено за належністю в інші відомства - 92 (2,5%).

У I кварталі спостерігалось зменшення кількості, як в абсолютних числах, так і питомої ваги позитивно вирішених питань, порушених у зверненнях громадян з 13,2 % у I кварталі 2008 р. до 11,8 % у 2009 р.

Найбільше звернень громадян надійшло до Департаменту організації медичної допомоги населенню 32,5%, Відділу медико-соціальної експертизи - 17,3%, Департаменту кадрової політики, освіти і науки - 13,0%.

Тобто трьома зазначеними структурними підрозділами розглянуто 62,8% звернень, що надійшли до МОЗ.

Показники звернень громадян з регіонів України показують, що у порівнянні з I кварталом 2008 р. кількість звернень на 10 тис. населення у більшості регіонів України зменшилася.

**Найвищі показники:**

1.м. Київ - 2,58 /2,69 - 2008 рік/;

2. Харківська область - 0,86 /0,95 - 2008 рік/;

3. Полтавська область - 0,84 /1,31 - 2008 рік/;

4. Вінницька область 0,82 /0,86 2008 рік/.

**Найменше звернень** із регіонів України з розрахунку на 10 тис. населення за I квартал 2008 року надійшло з Закарпатської області - 0,42 /0,52 - 2008 рік/, Волинської області - 0,46 /0,69 - 2008 рік/, Рівненської області - 0,49 /0,97 - 2008 рік/.

Середній показник звернень громадян, що надійшли до МОЗ України за I квартал 2009 року з розрахунку на 10 тис. населення становив 0,79 /1,0 2008 рік/.

Рекордсмен серед усіх регіонів м. Київ, кияни звертаються до МОЗ утричі частіше, ніж у середньому по Україні. Регіони, у яких показники вищі від середнього: м. Київ 2,58; Харківська область 0,86; Полтавська область 0,84; Вінницька область 0,82; Житомирська область 0,80; Київська область 0,78.

<b>Завідуюча сектором по роботі із зверненнями громадян</b>	<b>Н.В.Ковальська</b>
---	-----------------------

Таблиця 1

**Розподіл звернень громадян  
у розрізі структурних підрозділів МОЗ  
за I квартал 2008, 2009 р.р.**

№№ п/п	Назва структурного підрозділу	2008 р.		2009 р.	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1	Департамент організації медичної допомоги населенню	1628	34.1	1203	32.5
2	Відділ медико-соціальної експертизи	667	14.0	640	17.3
3	Департамент кадрової політики, освіти і науки	613	12.8	369	10.0
	Відділ освіти	106	2.2	106	2.9
	Сектор науки	23	0.5	7	0.2
	<b>Всього:</b>	<b>742</b>	<b>15.5</b>	<b>482</b>	<b>13.0</b>
4	Департамент материнства, дитинства та санаторного забезпечення	407	8.5	385	10.4
5	Департамент організації санітарно-епідеміологічного нагляду	316	6.6	165	4.5
6	Департамент регуляторної політики у сфері обігу лікарських засобів та продукції у системі охорони здоров'я	-	-	109	2.9
7	Департамент управління та контролю якості медичних послуг	104	2.2	103	2.8
8	Сектор протирадіаційного захисту та медичних проблем наслідків аварії на ЧАЕС	191	4.0	87	2.4
9	Комітет з питань протидій ВІЛ інфекції/СНІДу та іншим соціально-небезпечним хворобам	33	0.7	61	1.6
10	Державний фармакологічний центр	20	0.4	39	1.1
11	Адміністративний департамент	53	1.1	34	0.9
12	Юридичне управління	12	0.2	29	0.7
13	Комітет з питань народної та нетрадиційної медицини	10	0.2	16	0.4
14	Управління економіки страхування	-	-	7	0.2

15	Комітет з контролю за наркотиками	5	0.1	7	0.2
<b>Всього:</b>		<b>4776</b>	<b>-</b>	<b>3698</b>	<b>-</b>

Таблиця 2

**Порівняльна таблиця  
характеру окремих звернень  
за I квартал 2008, 2009 р.р.**

№№ п/п	Окремі звернення	2008 р.		2009 р.	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1	Про надання медичної допомоги	983	20.6	780	21.1
2	З питань направлення на МСЕК, ЛКК	841	17.6	711	19.2
3	З кадрових питань	466	9.8	210	5.7
4	Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення	396	8.3	201	5.4
5	Про неправильні дії медпрацівників	132	2.8	138	3.8
6	Про санепідзабезпечення населення	297	6.2	136	3.7
7	З питань заробітної плати	163	3.4	110	3.0
8	Про реорганізацію закладів охорони здоров'я	44	0.9	79	2.1
9	З питань санаторно-курортного лікування	185	3.9	72	1.9
10	Про пільги медпрацівникам	31	0.6	59	1.6
11	Незадовільне лікування в стаціонарі	59	1.2	39	1.1
12	У зв'язку зі смертю хворих	48	1.0	37	1.0
13	Про подяку медпрацівникам	40	0.8	35	0.9
14	Питання переведення на бюджетну форму навчання	32	0.7	33	0.8
15	Незадовільне медичне обслуговування в амбулаторіях та поліклініках	38	0.8	27	0.7
16	Про зловживання /порушення фінансової дисципліни, розтрата, крадіжки/	96	2.0	16	0.4
17	З питань трудового законодавства	1	0.1	10	0.3
18	Про роботу невідкладної допомоги	7	0.2	8	0.2
19	Про грубе, формальне ставлення до хворих, рідних	1	0.1	5	0.1
20	З інших питань	916	19.2	992	26.8
<b>Всього:</b>		<b>4776</b>	<b>-</b>	<b>3698</b>	

Таблиця 3

**Дані про кількість звернень громадян  
за I квартал 2008, 2009 рр.**

	2008 р.		2009 р.	
	Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
Отримано безпосередньо від громадян	3244	67.9	2465	66.7
Отримано з Кабінету Міністрів України	599	12.5	406	11.0
Отримано з Секретаріату Президента України	395	8.3	334	9.0
Отримано з інших установ	393	8.2	368	10.0
Отримано з Верховної Ради України	145	3.0	125	3.4
<b>Всього:</b>	<b>4776</b>	<b>-</b>	<b>3698</b>	<b>-</b>

Таблиця 4

**Хід розгляду звернень громадян  
за I квартал 2008, 2009 рр.**

	2008 рік		2009 рік	
	Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1. Вирішено в МОЗ	2250	47.1	1776	48.0
- дано роз'яснення	1516	31.7	1219	33.0
- вирішено позитивно	633	13.2	438	11.8
- відмовлено	101	2.1	119	3.2
2. Направлено для вирішення в місцеві органи влади	1939	40.6	1595	43.1
3. Направлено за належністю в інші відомства	233	4.8	92	2.5

Таблиця 5

**Позитивне вирішення  
звернень структурними підрозділами МОЗ  
за I квартал 2008, 2009 рр.**

№№ п/п	Назва структурного підрозділу	2008 рік		2009 рік	
		К-ть звернень	% вирішення в підрозділах	К-ть звернень	% вирішення в підрозділах
1	Адміністративний департамент	25	47.1	14	41.1
2	Департамент кадрової політики, освіти і науки	173	23.3	167	34.6
3	Комітет з питань протидій ВІЛ інфекції/СНІДу та іншим соціально-небезпечним хворобам	-	-	20	32.7
4	Департамент організації санітарно-епідеміологічного	-	-	36	21.8

	нагляду				
5	Департамент материнства, дитинства та санаторного забезпечення	232	39.4	51	13.2
6	Відділ медико-соціальної експертизи	48	7.1	53	8.2
7	Департамент розвитку медичної допомоги	193	7.8	84	6.9
8	Департамент управління та контролю якості медичних послуг	-	-	6	5.8
9	Сектор протирадіаційного захисту та медичних проблем наслідків аварії на ЧАЕС	-	-	5	5.7
	<b>Всього:</b>	<b>633</b>	<b>13.2</b>	<b>438</b>	<b>11.8</b>

Таблиця 6

**Звернення із регіонів України  
з розрахунку на 10 тис. населення  
за I квартал 2008, 2009 рр.**

№№ п/п	Найменування областей	I квартал 2008 р.	I квартал 2009 р.
1	м. Київ	2.69	2.58
2	Харківська область	0.95	0.86
3	Полтавська область	1.31	0.84
4	Вінницька область	0.86	0.82
5	Житомирська область	1.26	0.80
6	Київська область	1.34	0.78
7	Херсонська область	0.90	0.75
8	Чернігівська область	0.90	0.75
9	Черкаська область	1.21	0.73
10	Луганська область	1.07	0.73
11	Чернівецька область	0.90	0.73
12	Тернопільська область	0.89	0.73
13	Хмельницька область	0.81	0.70
14	Дніпропетровська область	1.08	0.69
15	м. Севастополь	0.58	0.69
16	АР Крим	0.90	0.67
17	Івано-Франківська область	0.81	0.67
18	Сумська область	1.11	0.66
19	Кіровоградська область	1.05	0.65
20	Запорізька область	0.96	0.65
21	Донецька область	0.47	0.62
22	Львівська область	0.72	0.60
23	Миколаївська область	0.87	0.51
24	Одеська область	0.70	0.50

25	Рівненська область	0.97	0.49
26	Волинська область	0.69	0.46
27	Закарпатська область	0.52	0.42
	По МОЗ	1.0	0.79