

Аналіз звернень громадян, які надійшли до МОЗ України у I кварталі 2008 року

У I кварталі 2008 року до Міністерства надійшло 4776 звернень громадян (4383 - I кв. 2007 року) - це на 393 звернення або на 9% більше, ніж за такий же період минулого року.

Причому збільшилася, як кількість звернень громадян, надісланих безпосередньо до Міністерства - в 1,1 рази, так і тих, що надійшли до МОЗ із Кабінету Міністрів України в 1,7 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 - 20,6% /20,3% - 2007 р./;

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

2. З питань направлення на МСЕК, ЛКК - 17,6% /19,3% - 2007 р./;

3. З кадрових питань - 9,8% /7,7% - 2007 р./.

Найбільше звернень надійшло з питань надання медичної допомоги - 20,6% від усіх звернень, порівняно з минулим роком їх кількість збільшилася на 10,3%.

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

про зловживання (порушення фінансової дисципліни, розтрати, крадіжки) в 3,2 рази;

з питань санаторно-курортного лікування в 1,6 рази;

про реорганізацію закладів охорони здоров'я в 1,5 рази;

про санепідзабезпечення населення в 1,4 рази;

про забезпечення ліками та виробами медичного призначення в 1,1 рази.

Зменшилася кількість звернень з питань переведення на бюджетну форму навчання в 3 рази; про незадовільне медичне обслуговування в амбулаторіях та поліклініках в 1,3 рази; з питань заробітної плати в 1,2 рази.

Загалом в МОЗ було вирішено майже половину - 47,1% або 2250 питань порушених у зверненнях громадян, направлено для розгляду до місцевих органів охорони здоров'я - 1939 (40,6%), направлено за належністю в інші відомства - 233 (4,8%).

Зважаючи на збільшення у I кварталі кількості звернень до Міністерства, спостерігається зменшення кількості, як в абсолютних числах, так і питомої ваги позитивно вирішених питань, порушених у зверненнях громадян з 17,6 % у I кварталі 2007 р. до 13,2 % у 2008 р.

Найбільше звернень громадян надійшло до Департаменту розвитку медичної допомоги населенню 52% - це більше половини усіх звернень, Департаменту кадрової політики, освіти і науки - 15,5%, Управління материнства, дитинства та санаторної справи - 12,3%.

Тобто трьома зазначеними структурними підрозділами розглянуто 80% звернень, що надійшли до МОЗ.

Показники звернень громадян з регіонів України показують, що у порівнянні з I кварталом 2007 р. зростає кількість звернень на 10 тис. населення у більшості регіонів України.

Найвищі показники:

1. м. Київ - 2,69 /2,08 - 2007 рік/;
2. Київська область - 1,34 /1,07 - 2007 рік/;
3. Полтавська область - 1,31 /1,27 - 2007 рік/;
4. Черкаська область - 1,21 /0,91 - 2007 рік/.

Найменше звернень із регіонів України з розрахунку на 10 тис. населення за I квартал 2007 року надійшло з Донецької області - 0,47 /0,65 - 2007 рік/, Закарпатської області - 0,52 /0,71 - 2007 рік/, м. Севастополь - 0,58 /1,0 - 2007 рік/.

Середній показник звернень громадян, що надійшли до МОЗ України за I квартал 2008 року з розрахунку на 10 тис. населення становив 1,0 /0,94 - 2007 рік/.

Рекордсмен серед всіх регіонів м. Київ, кияни звертаються до МОЗ удвічі частіше, ніж у середньому по Україні. Регіони, у яких показники вищі від середнього:

- м. Київ - 2,69;
- Київська область - 1,34;
- Полтавська область - 1,31;
- Черкаська область - 1,21;
- Житомирська область - 1,26;
- Сумська - 1,11;
- Дніпропетровська - 1,08;
- Луганська область - 1,07;
- Кіровоградська область - 1,05.

Начальник Управління адміністративного забезпечення	О.В.Білий
--	------------------

Таблиця 1

**Розподіл звернень громадян
у розрізі структурних підрозділів МОЗ
за I квартал 2007, 2008 років**

№№ п/п	Назва структурного підрозділу	2007 р.		2008 р.	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1	Департамент розвитку медичної допомоги населенню	1576	35.9	1628	34.1
	Відділ медико-соціальної експертизи та проблем інвалідності	623	14.2	667	14.0
	Сектор медичних проблем наслідків аварії на ЧАЕС	99	2.2	191	4.0
	Всього:	-	-	2486	52.0
2	Департамент кадрової політики, освіти і науки	645	14.7	613	12.8
	Відділ освіти	97	2.2	106	2.2
	Сектор науки	38	0.8	23	0.5
	Всього:	780	17.7	742	15.5
3	Управління материнства, дитинства та санаторної справи	383	8.7	407	8.5
	Санаторний відділ	81	1.8	181	3.8
	Всього:	-	-	588	12.3
4	Департамент економіки і фінансів	494	11.2	363	7.6
5	Департамент державного санітарно-	249	5.7	316	6.6

	епідеміологічного нагляду				
6	Департамент інспектування та контролю якості медичних послуг	-	-	104	2.2
7	Державна служба лікарських засобів та виробів медичного призначення	27	0.6	66	1.4
8	Управління адміністративного забезпечення	35	0.7	53	1.1
9	Комітет з питань протидій ВІЛ інфекції/СНІДу та іншим соціально-небезпечним хворобам	19	0.4	33	0.7
10	Управління правового забезпечення та міжнародної діяльності	12	0.2	12	0.2
11	Комітет з питань народної та нетрадиційної медицини	5	0.1	10	0.2
12	Управління державних закупівель	-	-	2	0.1
13	Контрольно-ревізійний відділ	-	-	1	0.1
Всього:		4383	-	4776	-

Таблиця 2

**Порівняльна таблиця
характеру окремих звернень
за I квартал 2007, 2008 років**

№№ п/п	Окремі звернення	2007 р.		2008 р.	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1	Про надання медичної допомоги	891	20.3	983	20.6
2	З питань направлення на МСЕК, ЛКК	846	19.3	841	17.6
3	З кадрових питань	340	7.7	466	9.8
4	Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення	336	7.6	396	8.3
5	Про санепідзабезпечення населення	202	4.6	297	6.2
6	З питань санаторно-курортного лікування	109	2.5	185	3.9
7	З питань заробітної плати	209	4.7	163	3.4
8	Про неправильні дії медпрацівників	142	3.2	132	2.8
9	Про зловживання /порушення фінансової дисципліни, розтрата, крадіжки/	30	0.7	96	2.0
10	Незадовільне лікування в стаціонарі	66	1.5	59	1.2
11	У зв'язку зі смертю хворих	52	1.2	48	1.0
12	Про реорганізацію закладів охорони здоров'я	29	0.6	44	0.9
13	Про подяку медпрацівникам	61	1.4	40	0.8
14	Незадовільне медичне обслуговування в амбулаторіях та поліклініках	52	1.2	38	0.8

15	Питання переведення на бюджетну форму навчання	96	2.2	32	0.7
16	Про пільги медпрацівникам	42	0.9	31	0.6
17	Про роботу невідкладної допомоги	4	0.1	7	0.2
18	Про грубе, формальне ставлення до хворих, рідних	8	0.2	1	0.1
19	З питань трудового законодавства та неправильного звільнення з роботи	7	0.2	1	0.1
20	З інших питань	903	20.6	916	19.2
	Всього:	4383	-	4776	-

Таблиця 3

**Дані про кількість звернень громадян
за I квартал 2007, 2008рр.**

	2007р.		2008 р.	
	Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
Отримано безпосередньо від громадян	2949	67.2	3244	67.9
Отримано з Кабінету Міністрів України	352	8.0	599	12.5
Отримано з Секретаріату Президента України	418	9.5	395	8.3
Отримано з інших установ	491	11.2	393	8.2
Отримано з Верховної Ради України	173	3.9	145	3.0
Всього:	4383	-	4776	-

Таблиця 4

**Хід розгляду звернень громадян
за I квартал 2007, 2008 рр.**

	2007 рік		2008 рік	
	Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1. Вирішено в МОЗ	1959	44.6	2250	47.1
-дано роз'яснення	1050	23.9	1516	31.7
-вирішено позитивно	775	17.6	633	13.2
-відмовлено	134	3.0	101	2.1
2. Направлено для вирішення в місцеві органи влади	1722	39.2	1939	40.6
3. Направлено за належністю в інші відомства	246	5.6	233	4.8

Таблиця 5

Позитивне вирішення звернень
структурними підрозділами МОЗ
за I квартал 2007, 2008 рр.

№№ п/п	Назва структурного підрозділу	2007 рік		2008 рік	
		К-ть	% вирішення в	К-ть	% вирішення в

		звернень	підрозділах	звернень	підрозділах
1	Управління адміністративного забезпечення	18	51.4	25	47.1
2	Управління материнства, дитинства та санаторної справи	143	37.3	232	39.4
3	Департамент кадрової політики, освіти і науки	209	26.7	173	23.3
4	Державна служба лікарських засобів і виробів медичного призначення	9	33.3	10	15.1
5	Департамент організації медичної допомоги населенню	256	13.0	193	7.8
	Всього:	775	17.6	633	13.2

Таблиця 6

**Звернення із регіонів України
з розрахунку на 10 тис. населення
за I квартал 2007, 2008 рр.**

№№ п/п	Найменування областей	I квартал 2007 р.	I квартал 2008 р.
1	м. Київ	2.08	2.69
2	Київська область	1.07	1.34
3	Полтавська область	1.27	1.31
4	Черкаська область	0.91	1.21
5	Житомирська область	1.13	1.26
6	Сумська область	0.72	1.11
7	Дніпропетровська область	0.90	1.08
8	Луганська область	0.83	1.07
9	Кіровоградська область	1.44	1.05
10	Рівненська область	0.96	0.97
11	Запорізька область	0.79	0.96
12	Харківська область	0.94	0.95
13	Чернігівська область	1.15	0.90
14	Херсонська область	0.88	0.90
15	Чернівецька область	0.74	0.90
16	АР Крим	0.66	0.90
17	Тернопільська область	0.70	0.89
18	Миколаївська область	0.82	0.87
19	Вінницька область	0.84	0.86
20	Хмельницька область	0.97	0.81
21	Івано-Франківська область	0.90	0.81
22	Львівська область	0.90	0.72
23	Одеська область	0.68	0.70
24	Волинська область	0.90	0.69
25	м. Севастополь	1.00	0.58
26	Закарпатська область	0.71	0.52

27	Донецька область	0.65	0.47
	По МОЗ	0.94	1.0