

**АНАЛІЗ
звернень громадян, що надійшли до МОЗ України
по прямій телефонній лінії протягом 2007 року**

Під час роботи прямої телефонної лінії у 2007 році надійшло 74 звернення (53 - 2006 рік).

Найбільша кількість питань, порушених у зверненнях стосувалася надання медичної допомоги - 36,4%, на другому місці з інших питань - 16,2%, на третьому питання забезпечення ліками та виробами медичного призначення - 13,5%, на четвертому стосовно заробітної плати медпрацівникам - 9,4%. Далі йдуть питання медичних кадрів - 6,7%, питання санітарно-епідеміологічного забезпечення та медико-соціальної експертизи - 5,4% та ін.

Найбільше звернень під час прямої телефонної лінії надійшло з м. Києва - 23,7%, Дніпропетровської - 8,1%, Сумської - 6,7%, Полтавської та Харківської області - 5,4%, Запорізької, Чернігівської, Вінницької, Рівненської, Луганської, Житомирської, Хмельницької, Тернопільської областей - 4,0%.

Із загальної кількості запитань, що надійшли від громадян лише 31 було доручено вивчити структурним підрозділам Міністерства. На решту запитань було надано відповідь безпосередньо громадянам під час прямої телефонної лінії.

З метою забезпечення оперативного реагування на звернення громадян та посилення відкритості в діяльності органів управління галуззю охорони здоров'я, було видано наказ МОЗ від 21.07.2005 №369 "Про запровадження прямих телефонних ліній" в органах управління галуззю охорони здоров'я".

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

Таблиця 1

**Звернення,
що надійшли по прямій телефонній лінії
до МОЗ України у 2007 році
з регіонів України**

№ з/п	Назва регіону	Всього	Відсоток від усіх звернень	Всього	Відсоток від усіх звернень
		2006 р.	2006 р.	2007 р.	2007 р.
1	м. Київ	13	24.5	14	23.7
2	Дніпропетровська область	4	7.5	6	8.1
3	Сумська область	1	1.8	5	6.7
4	Полтавська область	3	5.6	4	5.4
5	Харківська область	1	1.8	4	5.4
6	Запорізька область	4	7.5	3	4.0
7	Вінницька область	1	1.8	3	4.0
8	Чернігівська область	2	3.7	3	4.0
9	Луганська область	7	13.2	3	4.0
10	Житомирська область	-	-	3	4.0
11	Рівненська область	-	-	3	4.0
12	Тернопільська область	1	1.8	3	4.0
13	Хмельницька область	1	1.8	3	4.0

14	Волинська область	2	3.7	2	2.7
15	Закарпатська область	-	-	2	2.7
16	Донецька область	1	1.8	2	2.7
17	Одеська область	3	5.6	2	2.7
18	Черкаська область	-	-	2	2.7
19	Івано-Франківська область	5	9.4	1	1.3
20	Кіровоградська область	1	1.8	1	1.3
21	Миколаївська область	1	1.8	1	1.3
22	м. Севастополь	-	-	1	1.3
23.	Київська область	-	-	1	1.3
	Всього:	53	100	74	100

Таблиця 2

**Структура звернень громадян,
що надійшли по прямій телефонній лінії
до МОЗ за 2007 рік**

№№ п/п	Характер звернень	Всього		Відсоток від усіх звернень	
		2006	2006	2007	2007
1	Про надання медичної допомоги	23	43.3	27	36.4
2	Інші питання	4	7.5	12	16.2
3	Питання забезпечення медикаментами та виробами медичного призначення	12	22.6	10	13.5
4	Питання заробітної плати, фінансування,	2	5.6	7	9.4
5	Питання кадрів	7	13.2	5	6.7
6	Санітарно-епідеміологічного забезпечення, питання профілактики	1	1.8	4	5.4
7	Питання МСЕК	--	--	4	5.4
8	Питання санаторно-курортного лікування	3	5.6	3	4.0
9	Пільги медпрацівникам	1	1.8	2	2.7
	ВСЬОГО:	53	100	74	100