

**Аналіз звернень громадян,
які надійшли до МОЗ України
за 9 місяців 2006 року**

За 9 місяців 2006 року до Міністерства надійшло 19862 звернень громадян (19504 - 9 місяців 2005 року) - це на 358 звернень або на 1,8% більше, ніж за такий же період минулого року.

Зменшилася кількість звернень, які належать до компетенції місцевих органів охорони здоров'я - з 40,2% у 2005 році до 31,5% у 2006 році.

Кількість звернень громадян з Секретаріату Президента України порівняно з відповідним періодом 2005 року зросла на 3,8% (2005р. 2821, 2006р. - 2930). Такому збільшенню кількості звернень сприяло відкриття регіональних приймальних Президента та надходження звернень до Міністерства зі служби Державного протоколу та церемоніалу Президента України.

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

1. Щодо надання медичної допомоги - 20,0% (24,8% - 2005 р.);
2. З кадрових питань - 15,1% (12,6% - 2005 р.);
3. З питань направлення на МСЕК, ЛКК - 11,1% (14,4% - 2005 р.);

Найбільше звернень надійшло з питань надання медичної допомоги - 20,0% від усіх звернень, порівняно з минулим роком їх кількість зменшилася на 21,7%.

Відзначається зростання кількості звернень порівняно з відповідним періодом минулого року:

з питань зловживань (порушення фінансової дисципліни, розтрата, крадіжки) в 2,6 разу;

про незадовільне медичне обслуговування в амбулаторіях та поліклініках в 2,5 разу;

про грубе, формальне ставлення до хворих, рідних в 1,7 разу;

з питань санаторно-курортного лікування в 1,1 разу.

Дещо зменшилася кількість звернень з питань забезпечення ліками та виробами медичного призначення в 1,5 разу, з питань реорганізації закладів охорони здоров'я в 1,4 разу.

Безпосередньо у МОЗ було вирішено більше половини (60,8%) питань, порушених у зверненнях громадян; до місцевих органів охорони здоров'я направлено більш як третину звернень (31,5%); і 7,6% направлено за належністю в інші відомства.

Зростання кількості звернень на адресу МОЗ протягом 9 місяців відбулося за рахунок збільшення, порівняно з відповідним періодом минулого року, надходження звернень до Департаменту кадрової політики, освіти і науки. У переважної більшості інших структурних підрозділах Міністерства спостерігається незначне зменшення надходження звернень громадян.

Найбільше звернень громадян надійшло до Департаменту організації та розвитку медичної допомоги населенню - 39,4% (48,6% - 2005 рік), Департаменту кадрової політики, освіти і науки - 36,9% (20,4% - 2005 рік), Відділу медико-соціальної експертизи - 8,6% (12,3% - 2005 рік).

Тобто трьома зазначеними структурними підрозділами розглянуто 85,0% /81,4% - 2005 рік/ звернень, що надійшли до МОЗ.

Показники звернень громадян з регіонів України з розрахунку на 10 тис. населення:

1. м. Київ - 13,28 (10,41 - 2005 рік);
2. Чернігівська область - 5,30 (4,77 - 2005 рік);

3. Полтавська область - 5,11 (5,47 - 2005 рік);
 4. Кіровоградська область 5,09 (5,34 - 2005 рік).

Це найвищі показники.

Найменше звернень за 9 місяців 2006 року з розрахунку на 10 тис. населення надійшло з Закарпатської області - 2,47 (2,69 - 2005 рік), Донецької області - 2,51 (2,32 - 2005 рік).

Середній показник звернень громадян, що надійшли до МОЗ за 9 місяців 2006 з розрахунку на 10 тис. населення становить 4,24 (4,12 - 2005 рік).

Регіони, у яких показники вищі від середнього: м. Київ 13,28; Чернігівська область 5,30; Полтавська область - 5,11; Кіровоградська область - 5,09; Київська область 4,77; Житомирська область 4,75; Херсонська область - 4,41; Черкаська область - 4,39.

**Завідуюча сектором по роботі
із зверненнями громадян**

Н.В.Ковальська

Таблиця 1

**Розподіл звернень громадян у розрізі структурних підрозділів МОЗ
за 9 місяців 2005, 2006 років**

№№ п/п	Назва структурного підрозділу	2005 р.		2006 р.	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1.	Департамент організації та розвитку медичної допомоги населенню	7360	37.7	6029	30.3
	Відділ охорони здоров'я матерів та дітей	2130	10.9	1801	9.0
	Всього:	9490	48.6	7830	39.4
2.	Департамент кадрової політики, освіти і науки	3102	15.9	6659	33.5
	Відділ освіти та науки	878	4.5	681	3.4
	Всього:	3980	20.4	7340	36.9
3.	Відділ медико-соціальної експертизи	2409	12.3	1714	8.6
4.	Відділ організації санаторно-курортного лікування	961	4.9	1069	5.4
5.	Департамент державного санітарно-епідеміологічного нагляду	763	3.9	635	3.1
6.	Департамент економічного розвитку охорони здоров'я і управління фінансами	865	4.4	635	3.1
7.	Відділ радіаційного захисту населення та медичних проблем аварії на ЧАЕС	437	2.2	238	1.1
8.	Комітет з питань народної та нетрадиційної медицини	156	0.7	100	0.5
9.	Управління справами /відділ архівних справ/	66	0.3	87	0.4

10.	Державна служба лікарських засобів та виробів медичного призначення	252	1.2	84	0.4
11.	Відділ інфекційних соціально-небезпечних захворювань	91	0.4	79	0.3
12.	Юридичне управління	34	0.1	51	0.2
Всього:		19504	-	19862	-

Таблиця 2

**Порівняльна таблиця
характеру окремих звернень за 9 місяців 2005, 2006 років**

		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1	Про надання медичної допомоги	4834	24.8	3970	20.0
2	З кадрових питань	2464	12.6	2999	15.1
3	З питань направлення на МСЕК, ЛКК	2818	14,4	2210	11.1
4	Про подяку медпрацівникам	61	0.3	1359	6.8
5	Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення	1788	9,1	1186	6.0
6	З питань санаторно-курортного лікування	960	4,9	1123	5.7
7	Питання переведення на бюджетну форму навчання	426	2.1	528	2.7
8	Про санепідзабезпечення населення	658	3,4	511	2.6
9	Про неправильні дії медпрацівників	514	2,6	474	2.4
10	З питань заробітної плати	359	1.8	362	1.8
11	Незадовільне лікування в стаціонарі	274	1.4	277	1.4
12	Незадовільне медичне обслуговування в амбулаторіях та поліклініках	81	0.4	203	1.0
13	У зв'язку зі смертю хворих	184	0.9	163	0.8
14	Про зловживання /порушення фінансової дисципліни, розтрата, крадіжки/	59	0.3	156	0.8
15	Про реорганізацію закладів охорони здоров'я	219	1,1	147	0.7
16	З питань трудового законодавства	383	1,9	105	0.5
17	Про грубе, формальне ставлення до хворих, рідних	37	0,2	79	0.4
18	Про роботу невідкладної допомоги	27	0.1	19	0.1
19	З інших питань	3358	17.2	3991	20.1
Всього:		19504	100	19862	100

Таблиця 3

**Дані про кількість звернень громадян
за 9 місяців 2005, 2006 рр.**

	2005 рік		2006 рік	
	Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1. Отримано безпосередньо від громадян	11282	57.2	13897	70.0
2. Отримано з Секретаріату Президента України	2821	14.4	2930	14.8
3. Отримано з інших установ і організацій	1863	9.5	1736	8.7
4. Отримано з Кабінету Міністрів України	3076	15,7	874	4.4
5. Отримано з Верховної Ради України	462	2.4	425	2.1
Всього:	19504	100	19862	100

Таблиця 4

Хід розгляду звернень громадян за 9 місяців 2005, 2006 рр.

	2005 рік		2006 рік	
	Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1. Вирішено в МОЗ:	9635	49.4	11580	60,8
- Дано роз'яснення	4606	47.8	6299	54,4
- Вирішено позитивно	4424	45.9	4649	40,1
- Відмовлено	605	6.3	632	5,5
2. Направлено для вирішення в місцеві органи	7858	40.2	6002	31,5
3. Направлено за належністю в інші відомства	776	4.0	1450	7,6

Таблиця 5

**Позитивне вирішення питань,
порушених у зверненнях структурними підрозділами МОЗ
за 9 місяців 2005, 2006рр.**

№№ п/п	Назва структурного підрозділу	2005 рік		2006 рік	
		К-ть звернень	% вирішення в підрозділах	К-ть звернень	% вирішення в підрозділах
1	Департамент кадрової політики, освіти і науки	2215	71.4	2698	36.7
2	Департамент організації та розвитку медичної допомоги населенню	527	7.1	1121	14.3
3	Відділ санаторно-курортного лікування	240	24.9	475	44.4
4	Відділ медико-соціальної експертизи	149	6.1	140	8.1
5	Управління справами /відділ	66	100	72	82.1

	архівних справ/				
6	Департамент державного санітарно-епідеміологічного нагляду	71	9.3	44	6.9
7	Державна служба лікарських засобів і виробів медичного призначення	46	18.2	25	29.7
8	Відділ радіаційного захисту населення та медичних проблем аварії на ЧАЕС	31	7.0	11	4.6
	Всього:	4424	45.9	4649	40.1

Таблиця 6

**Звернення із регіонів України з розрахунку на 10 тис. населення
за 9 місяців 2005, 2006 рр.**

№№ п/п	Найменування областей	9 місяців 2005 р.	9 місяців 2006 р.
1	м. Київ	10.41	13.28
2	Чернігівська область	4.77	5.30
3	Полтавська область	5.47	5.11
4	Кіровоградська область	5.34	5.09
5	Київська область	5.21	4.77
6	Житомирська область	4.42	4.75
7	Херсонська область	3.67	4.41
8	Черкаська область	4.09	4.39
9	Чернівецька область	3.51	4.12
10	Миколаївська область	4.15	4.01
11	Сумська область	4.18	3.99
12	Харківська область	4.13	3.97
13	Рівненська область	3.56	3.96
14	Вінницька область	4.59	3.95
15	м. Севастополь	3.38	3.38
16	Хмельницька область	3.57	3.85
17	Івано-Франківська область	3.91	3.85
18	Дніпропетровська область	3.59	3.47
19	Львівська область	3.52	3.40
20	Запорізька область	3.93	3.37
21	Волинська область	3.10	3.36
22	Тернопільська область	3.32	3.35
23	Одеська область	3.21	3.33
24	Луганська область	3.50	3.12
25	АР Крим	3.02	2.96
26	Донецька область	2.32	2.51
27	Закарпатська область	2.69	2.47
	По МОЗ	4.12	4.24

