

**Аналіз
звернень громадян, які надійшли
до МОЗ України у 2007 році**

Відповідно до вимог Конституції України, Закону України „Про звернення громадян”, актів Президента України, Кабінету Міністрів України в Міністерстві протягом 2007 року виконувалася робота щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення.

За цей період в Міністерстві було проведено апаратну нараду та колегію стосовно розгляду звернень громадян.

18.05.2007 на апаратній нараді МОЗ підводились підсумки роботи Міністерства стосовно розгляду звернень громадян протягом I кварталу 2007 року. Рішення апаратної наради з матеріалами доведене до усіх начальників структурних підрозділів Міністерства та керівників обласних управлінь охорони здоров'я.

27.07.2007 на колегії МОЗ підводились підсумки роботи Міністерства стосовно розгляду звернень громадян протягом 6 місяців 2007 року. Рішення колегії з матеріалами доведене до усіх начальників структурних підрозділів Міністерства та керівників обласних управлінь охорони здоров'я.

Протягом 2007 року кількість звернень громадян до Міністерства зменшилася на 27,7% порівняно з 2006 роком (за 2007 рік 18387 звернень громадян, за 2006 рік - 25439). Спостерігалось значне зменшення кількості звернень, що надійшли до МОЗ із Секретаріату Президента України в 1,9 рази та таких, що надійшли безпосередньо до Міністерства в 1,4 рази.

Збільшилася кількість звернень громадян надісланих до Міністерства з інших установ та організацій в 1,2 рази.(Таблиця1)

Результати аналізу звернень за змістом питань свідчать, що у порівнянні з минулим роком структура звернень громадян дещо змінилася: (Таблиця2)

1. Щодо надання медичної допомоги - 21,2 % (18,9%);
2. З питань направлення на МСЕК, ЛКК - 15,6% (10,9%)
3. З кадрових питань - 13,4% (15,1%).

Найбільше звернень надійшло до Міністерства з питань надання медичної допомоги - 21,2% від усіх звернень, порівняно з минулим роком їх кількість зменшилася 1,2 рази.

Відзначається зростання кількості звернень порівняно з минулим роком щодо:

заробітної плати медпрацівників на 28%;

санепідзабезпечення населення на 8%.

Зменшення кількості звернень спостерігається у переважній більшості інших питань.

Загалом в МОЗ було вирішено 9875 (53,7%) питань порушених у зверненнях громадян, направлено для розгляду до місцевих органів охорони здоров'я 6551 (35,6%), направлено за належністю в інші відомства 1027 (5,6%).(Таблиця4)

З числа вирішених в МОЗ:

вирішено позитивно - 4232 (23,0%), дано роз'яснення - 5056 (27,5%), відмовлено - 587 (3,2%).

Найбільша кількість звернень надійшла до Департаменту розвитку медичної допомоги - 48% (39% - 2006 рік), Департаменту кадрової політики, освіти і науки - 19,8% (36,7% - 2006 рік), Управління материнства, дитинства та санаторної справи - 15,9% (8,7% - 2006 рік).

Тобто трьома зазначеними структурними підрозділами розглянуто 83,7% звернень громадян, що надійшли до МОЗ.

Показники звернень громадян із розрахунку на 10 тисяч населення: (Таблиця5)

1. м. Київ - 10,7 (17,6 - 2006 рік);
2. Кіровоградська область - 5,7 (5,6-2006 рік);
3. Полтавська область - 5,3 (6,7-2006 рік);
4. Чернігівська область - 5,1 (6,1 - 2006 рік).

Це найвищі показники.

Розрахунки показують, що у порівнянні з 2006 роком зменшилася кількість звернень на 10 тис. населення майже з усіх регіонів України.

Найменше звернень за 2007 рік надійшло з Донецької області - 2,5 /3,1- 2006 рік/, Закарпатської - 2,7 /3,1 - 2006 рік/, Одеської - 2,9 /4,1 -2006 рік/.

Середній показник звернень громадян, що надійшли до МОЗ України за 2007 рік з розрахунку 10 тис. населення, становив 3,9 /5,4-2006 р. ; 5,8 - 2005 р. ; 4,2 - 2004 р. ; 3,4 - 2003 р. ; 3,5 2002 р. ; 4,6 - 2001 р./.

Регіони, у яких показники вищі від середнього по Україні:

м. Київ - 17.6 ; Кіровоградська область - 5,7 ; Полтавська область - 5,3; Чернігівська область - 5,1 ; Київська область - 4,6 ; Херсонська область - 4,3 ; Рівненська область - 4,2 ; Миколаївська область - 4,0.

Особистий прийом громадян в Міністерстві проводиться керівництвом МОЗ України та керівниками структурних підрозділів Міністерства згідно із затвердженими графіками прийому громадян. Прийом здійснюється у приміщенні Приймальної громадян МОЗ України.

В Приймальну громадян у 2007 році звернулося 3660 осіб, з інших країн звернень було - 5, без постійного місця проживання - 15.

Кількість звернень громадян у 2007 р. у порівнянні з 2006 р.

Всього звернень			В тому числі дорослих			В тому числі дітей		
2007р.	2006р.	Ріст (+) Зниження	2007р.	2006р.	Ріст (+) Зниження	2007р.	2006р.	Ріст (+) Зниження
3660	6382	- 2722	3471	6016	-2575	189	366	-177

В Приймальну громадян МОЗ України за 2007 рік звернулося:

- інвалідів ВВВ - 35 (у 2006 р. - 82), що майже у 2 рази більше від кількості звернень у 2006 році ;
- учасників - ВВВ - 30 (2006 р. - 55);
- потерпілих від аварії на ЧАЕС - 34 (2006 р. -62), що майже у 2 рази менше від кількості звернень у 2006 р;
- громадян, що потребують соціального захисту - 177;
- ветеранів праці - 21.

У 2007 р. було прийнято керівництвом МОЗ України 1135 осіб.

Кількість осіб, які були прийняті співробітниками Приймальної МОЗ України у 2007 р:

1. Борис Р. М. 1589
2. Шатова З. І. 1523
3. Голуб Р. П. 540

Дані про основний зміст звернень громадян до Приймальні:

Причина звернень	Всього	Питома вага у числі звернень	Дорослі	Діти
Консультація та лікування	1798	49,1	1682	116
Придбання медикаментів	53	1,4	48	5
Питання ЛКК та МСЕК	170	4,6	159	11
Придбання виробів медтехніки	19	0,5	18	1
Санаторно-курортне лікування	56	1,5	30	26
Скарги та незадовільне медичне лікування	105	2,8	98	7
Кадрові питання	757	20,6	755	2
Питання медичної освіти	26	0,7	26	0
Інші питання	686	18,7	664	22

У 2007 р. відзначалося зменшення кількості звернень з переважної більшості питань: консультація та лікування - 1941 (2006 р. - 3420), питання ЛКК та МСЕК - 170 (2006 р. - 289), санаторно-курортне лікування - 56 (2006 р. - 103), кадрові питання - 757 (2006 р. - 1464). Це пов'язано з покращанням роботи зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування. Зменшилася кількість звернень з питань незадовільного медичного обслуговування - 105 (2006 р. - 166) та з питань медичної освіти - 26 (2006 р. - 75).

Результати розгляду звернень

Результати розгляду звернень	Всього	Питома вага у числі звернень	Дорослі	Діти
Направлено на консультацію	881	24,0	833	48
Направлено на госпіталізацію	54	1,4	49	5
Направлено за місцем проживання	108	2,9	104	4
Роз'яснено	2493	68,1	2378	115
Направлено в інші відомства	18	0,5	15	3

Аналіз причин звернень :

- незадоволення рівнем одержаної медичної допомоги за місцем проживання - 231 (2006 р. - 610), в тому числі дорослих - 217, дітей - 14;

- відсутність висококваліфікованої медичної допомоги за місцем проживання - 1040 (2006 р. - 2290), в тому числі дорослих - 983, дітей - 57;

- відсутність інформації про наявність за місцем проживання відповідного медичного центру - 14 (2006 рік - 22), в тому числі дорослих - 13, дітей - 1;

- не звертались за місцем проживання - 800 (2006 р. - 824), в тому числі дорослих - 727, дітей - 73.

Аналіз причин звернень за лікуванням по нозологічних формах захворювань свідчить про те, що на першому місці - професійні захворювання 832 - 22,7% (2006 р. - 1444 - 22,6%), на другому - інші хвороби - 271 - 7,4% (2006 р. - 339 - 5,3%), далі - захворювання педіатричного профілю 143 -3,9% (2006 р. - 279 - 4,3%), захворювання терапевтичного профілю - 121 -3,3% (2006 р. - 265 - 4,1%), психічні захворювання 85 - 2,3% (2006 р. - 172 - 2,7%), неврологічні 63 - 1,7% (2006 р. - 106 - 1,6%/), онкологічні захворювання 45 -1,2%/ (2006 р. - 98 - 1,5%), травматологія - 53 - 1,4% (2006 р. - 79 - 1,2%).

Найбільша кількість звернень громадян надійшла з таких областей:

м. Київ - 710, з них дорослих - 650, дітей - 60;

Донецька - 425, з них дорослих - 416, дітей - 9;

Луганська - 373, з них дорослих - 369, дітей - 4;

Львівська - 307 з них дорослих - 303, дітей - 4;

Київська - 302, з них дорослих - 283, дітей - 19;

Дніпропетровська - 190, з них дорослих - 185, дітей - 5;

Харківська - 121, з них дорослих - 117, дітей - 4;

Одеська - 109, з них дорослих - 101, дітей - 8.

У 2007 році відзначалося зменшення кількості звернень у порівнянні з 2006 роком на 2722 звернення. Таке зменшення кількості звернень можна пов'язати з тісною співпрацею співробітників приймальні громадян та керівників структурних підрозділів з органами місцевого самоврядування, начальниками обласних управлінь охорони здоров'я, головними фахівцями в регіонах, роз'яснювальною роботою серед громадян, які звернулися до МОЗ України з різних питань.

Аналіз та узагальнення звернень громадян в Міністерстві проводиться за встановленими формами, які затверджені наказом МОЗ від 17.09.02 №345 та за формами визначеними у дорученні Кабінету Міністрів України від 30.12.03 №85516. Серед найбільш значущих причин, що породжують звернення громадян до органів виконавчої влади є не тільки існуючі проблеми з фінансування галузі охорони здоров'я, але й певні недоліки у роботі місцевих органів охорони здоров'я щодо задоволення обґрунтованих звернень громадян. Тому, Міністерство охорони здоров'я у I півріччі 2007 р. проводило перевірку стану вжиття невідкладних заходів щодо забезпечення виконання Закону України "Про звернення громадян" у Головному управлінні охорони здоров'я та медичного забезпечення Київської МДА

Міністерством охорони здоров'я України було оприлюднено інформацію про роботу із зверненнями громадян через газету "Ваше здоров'я" від 02.03.07 №8.

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

Таблиця 1

**Дані про кількість звернень громадян за 2007 рік,
надісланих поштою у порівнянні з показниками за 2006 рік**

	2006 рік		2007 рік	
	Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
Безпосередньо від громадян	17973	70.6	12203	66.4
З інших установ та організацій	2139	8.4	2581	14.0
Отримано з Секретаріату Президента України	3386	13.3	1711	9.3
Отримано з Кабінету Міністрів України	1374	5.4	1337	7.3
Отримано з Верховної Ради України	567	2.2	555	3.0
Всього:	25439	-	18387	-

Таблиця 2

**Розподіл звернень громадян у розрізі
структурних підрозділів МОЗ
за 2006, 2007 роки**

№№ п/п	Назва структурного підрозділу	2006р.		2007р.	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1.	Департамент розвитку медичної допомоги населенню	7706	30.2	6031	32.8
	Відділ медико-соціальної експертизи та проблем інвалідності	2252	8.8	2443	13.3
	Сектор медичних проблем наслідків аварії на ЧАЕС	313	1.2	347	1.9
	Всього:	-	-	8821	48.0
2.	Департамент кадрової політики, освіти і науки	8473	33.3	2907	15.8

	Відділ освіти та науки	873	3.4	735	4.0
	Всього:	9346	36.7	3642	19.8
3.	Управління материнства, дитинства та санаторної справи	2230	8.7	1778	9.7
	Санаторний відділ	1142	4.5	1159	6.3
	Всього:	-	-	2937	15.9
4.	Департамент економіки і фінансів	1032	4.0	1419	7.7
5.	Департамент державного санітарно-епідеміологічного нагляду	889	3.5	946	5.1
6.	Управління адміністративного забезпечення	107	0.4	188	1.0
7.	Департамент інспектування та контролю якості медичних послуг	-	-	188	1.0
8.	Державна служба лікарських засобів та виробів медичного призначення	109	0.4	121	0.7
9.	Комітет з питань народної та нетрадиційної медицини	137	0.5	62	0.3
10.	Управління правового забезпечення та міжнародної діяльності	63	0.2	42	0.2
11.	Контрольно-ревізійний відділ	-	-	13	0.1
12.	Комітет з питань протидії ВІЛ інфекцій/СНІДУ та іншим соціально-небезпечним хворобам	-	-	8	0.04
	Всього:	25439	-	18387	-

Таблиця 3

**Дані про основний зміст звернень громадян
за 2006, 2007 роки**

№№ п/п	Окремі звернення	2006 рік		2007 рік	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1	Про надання медичної допомоги	4821	18.9	3899	21.2
2	З питань направлення на МСЕК, ЛКК	2774	10.9	2861	15.6
3	З кадрових питань	3855	15.1	2473	13.4
4	Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення	1351	5.3	1279	7.0
5	З питань санаторно-курортного лікування	1283	5.0	1274	6.9
6	Про санепідзабезпечення населення	748	2.9	808	4.4
7	З питань заробітної плати	552	2.1	708	3.9
8	Про неправильні дії медпрацівників	421	1.6	511	2.8
9	Питання переведення на бюджетну форму навчання	568	2.2	352	1.9
10	Незадовільне медичне обслуговування в амбулаторіях та поліклініках	242	0.9	248	1.3
11	Незадовільне лікування в стаціонарі	390	1.5	228	1.2
12	У зв'язку зі смертю хворих	245	1.0	220	1.2
13	Про зловживання (порушення фінансової дисципліни, розтрата, крадіжки та ін.)	204	0.8	188	1.0

14	Про реорганізацію закладів охорони здоров'я	285	1.1	117	0.6
15	Про грубе, формальне ставлення до хворих, рідних	110	0.4	91	0.5
16	Про подяку медпрацівникам	2894	11.3	57	0.3
17	Про роботу невідкладної допомоги	34	0.1	31	0.2
18	З питань трудового законодавства та неправомірного звільнення з роботи	97	0.3	18	0.1
19.	З інших питань	4565	17.9	3024	16.4
	Всього:	25439	-	18387	-

Таблиця 4

Хід розгляду звернень громадян за 2006, 2007 роки

	2006 рік		2007 рік	
	Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
Вирішено в МОЗ:	14819	58.2	9875	53.7
-вирішено позитивно	6192	24.3	4232	23.0
-дано роз'яснення	7868	30.9	5056	27.5
-відмовлено	759	2.9	587	3.2
Направлено для вирішення в місцеві органи влади	8009	31.4	6551	35.6
Направлено за належністю в інші відомства	1669	6.5	1027	5.6

Таблиця 5

Звернення із регіонів України з розрахунку на 10 тис. населення за 2006, 2007 рр.

№№ п/п	Найменування областей	2006 р.	2007 р.
1	м. Київ	17.6	10.7
2	Кіровоградська область	5.9	5.7
3	Полтавська область	6.7	5.3
4	Чернігівська область	6.1	5.1
5	Київська область	6.2	4.6
6	Херсонська область	6.0	4.3
7	Рівненська область	4.6	4.2
8	Миколаївська область	5.1	4.0
9	Житомирська область	5.8	3.8
10	Черкаська область	5.4	3.8
11	м. Севастополь	5.0	3.8
12	Івано-Франківська область	5.2	3.7
13	Луганська область	4.2	3.6
14	Хмельницька область	4.9	3.5
15	Тернопільська область	3.6	3.5
16	Сумська область	5.4	3.4
17	Дніпропетровська область	4.3	3.4
18	Запорізька область	4.1	3.4
19	Харківська область	5.2	3.3

20	Чернівецька область	5.1	3.3
21	Вінницька область	4.9	3.3
22	Львівська область	4.3	3.3
23	Волинська область	4.2	3.1
24	АР Крим	3.2	3.0
25	Одеська область	4.1	2.9
26	Закарпатська область	3.1	2.7
27	Донецька область	3.1	2.5
	По МОЗ	5.4	3.9

Таблиця 6

**Розподіл звернень громадян по регіонах України
в приймальній громадян за 2007 рік
у порівнянні з 2006 роком**

№№ з/п	Назва регіону	2007 р.			2006 р.		
		Кількість звернень (абсолютн. число)	Кількість звернень 100 тис. населення	Питома вага звернень у %	Кількість звернень (абсолютн. число)	кількість звернень 100 тис. населення	Питома вага звернень у %
1	АР Крим	48	2	1,3	64	3	1.0
2	Вінницька	99	6	2,7	192	11	3.0
3	Волинська	86	8	2,4	114	11	1.8
4	Дніпропетровська	190	6	5,2	334	10	5.3
5	Донецька	425	9	11,7	732	16	11.5
6	Житомирська	110	8	3,0	264	20	4.2
7	Закарпатська	26	2	0,7	55	4	0.9
8	Запорізька	50	3	1,4	91	5	1.4
9	Івано-Франківська	55	4	1,5	100	7	1.6
10	Київська	302	17	8,3	573	32	9.0
11	Кіровоградська	39	4	1,1	78	7	1.2
12	Луганська	373	16	10,2	421	17	6.6
13	Львівська	307	12	8,4	592	23	9.3
14	Миколаївська	33	3	0,9	58	5	0.9
15	Одеська	109	5	3,0	162	7	2.5
16	Полтавська	99	6	2,7	169	11	2.7
17	Рівненська	47	4	1,3	87	8	1.4
18	Сумська	64	5	1,8	98	8	1.5
19	Тернопільська	31	3	0,9	56	5	0.9
20	Харківська	121	4	3,3	211	7	3.3
21	Херсонська	25	2	0,7	62	5	1.0
22	Хмельницька	79	6	2,2	119	9	1.9
23	Черкаська	88	7	2,4	138	10	2.2
24	Чернівецька	35	4	1,0	78	9	1.2
25	Чернігівська	81	7	2,2	177	15	2.8
26	м. Київ	710	27	19,5	1321	50	20.8
27	м. Севастополь	8	2	0,2	10	3	0.2
	Разом по Україні	3640	8	100	6356	13	100
	Інші країни СНД	5	0	0	9	0	0

	Без постійного місця проживання	15	0	0	17	0	0
	ВСЬОГО:	3660	0	0	6382	0	0