

**Аналіз звернень громадян,
які надійшли до МОЗ України
у I кварталі 2006 року**

У I кварталі 2006 року до Міністерства надійшло 6812 звернень громадян (5823 - I кв. 2005 року) - це на 989 звернення або на 16,9% більше, ніж за такий же період минулого року.

Зменшилася кількість звернень, які належать до компетенції місцевих органів охорони здоров'я - з 44,9% у 2005 році до 26,5% у 2005 році.

Кількість звернень громадян з Секретаріату Президента України порівняно з відповідним періодом 2005 року зросла в 2,1 разу /2005 р. - 607, 2006 р. - 1287/. Такому збільшенню кількості звернень сприяло відкриття регіональних приймальних Президента та надходження звернень до Міністерства зі служби державного протоколу та церемоніалу Президента України.

За перший квартал до МОЗ надійшло 823 контрольних доручень за зверненнями громадян, з них 11 особистих доручень Прем'єр-Міністра України Ю. Єханурова.

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

1. Щодо надання медичної допомоги - 20,5% /25,8% - 2005 р./;
2. З питань направлення на МСЕК, ЛКК - 15,4% /15,2% - 2005 р./;
3. З кадрових питань - 12,0% /13,3% - 2005 р./.

Найбільше звернень надійшло з питань надання медичної допомоги - 20,5% від усіх звернень, порівняно з минулим роком їх кількість зменшилася на 7%.

Відзначається зростання кількості звернень порівняно з відповідним періодом минулого року:

з питань зловживань /порушення фінансової дисципліни, розтрата, крадіжки/ в 5,1 разу;

з питань санаторно-курортного лікування в 2,8 разу;

про незадовільне медичне обслуговування в амбулаторіях та поліклініках в 2,1 разу,

з питань забезпечення ліками та виробами медичного призначення в 1,3 разу;

з питань направлення на МСЕК, ЛКК в 1,2 разу.

Відзначається зменшення питомої ваги позитивно вирішених питань, порушених у зверненнях з 20,8% у 2005 р. до 18,4% у 2006 р.

Найвищі показники позитивно вирішених питань, порушених у зверненнях у відділі документального забезпечення та архівних справ - 88,5% /72,0% - 2005 р./, Департаменті кадрової політики, освіти і науки - 37,6% /81,3% - 2005 р./, Державній службі лікарських засобів і виробів медичного призначення - 30% /80,1% - 2005 р./.

Найбільше звернень громадян надійшло до:

Департаменту організації та розвитку медичної допомоги населенню - 47,9% /40,0% - 2005 рік/,

Департаменту кадрової політики, освіти і науки - 27,1% /15,4% - 2005 рік/,

Відділу медико-соціальної експертизи - 11,2% /13,2% - 2005 рік/.

Тобто трьома зазначеними структурними підрозділами розглянуто 86,2% /68,3% - 2005 рік/ звернень, що надійшли до МОЗ.

Найвищі показники звернень громадян з регіонів України з розрахунку на 10 тис. населення спостерігались у наступних регіонах:

1. м. Київ - 3,70 /2,91 - 2005 рік/;

2. Полтавська область - 2,02 /1,57 - 2005 рік/;
3. Київська область - 1,91 /1,46 - 2005 рік/;
4. Кіровоградська область - 1,87 /1,49 - 2005 рік/.

Розрахунки показують, що у порівнянні з I кварталом 2005 року зросла кількість звернень з усіх регіонів України, за виключенням Луганської області. Найменше звернень у I кварталі 2006 року надійшло з Донецької області - 0,78 /0,78 - 2005 рік/, Луганської - 0,97 /1,21 - 2005 рік/, Закарпатської - 0,98 /0,68 - 2005 рік/.

Середній показник звернень громадян, що надійшли до МОЗ за I квартал 2006 року з розрахунку на 10 тис. населення становить 1,45 /1,23 - 2005 рік/.

Регіони, у яких показники вищі від середнього:

- м. Київ - 3,70;
- Полтавська область - 2,02;
- Київська область - 1,91;
- Кіровоградська область - 1,87;
- Чернігівська область - 1,79;
- Черкаська область - 1,75;
- м. Севастополь - 1,72;
- Івано-Франківська область - 1,69;
- Житомирська область - 1,69;
- Рівненська область - 1,64;
- Сумська область - 1,54;
- Хмельницька область - 1,53;
- Чернівецька - 1,50;
- Вінницька - 1,47.

Таблиця 1

Дані про кількість звернень громадян за I квартал 2005,2006рр.

	2005 рік		2006 рік	
	Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
Отримано безпосередньо від громадян	3365	57.7	4289	63.0
Отримано з Секретаріату Президента України	607	10.4	1287	18.9
Отримано з інших установ і організацій	533	9.1	656	9.6
Отримано з Кабінету Міністрів України	1175	20.1	386	5.7
Отримано з Верховної Ради України	143	2.4	194	2.8
Всього:	5823	-	6812	-

Таблиця 2

Розподіл звернень громадян у розрізі структурних підрозділів МОЗ за I квартал 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	2309	40.0	2632	38.6

	Відділ охорони здоров'я матерів та дітей	620	10.6	636	9.3
2	Департамент кадрової політики, освіти і науки	896	15.4	1594	23.4
	Відділ освіти та науки	254	4.3	254	3.7
3	Відділ медико-соціальної експертизи	774	13.2	761	11.2
4	Департамент економічного розвитку охорони здоров'я і управління фінансами і матеріальними ресурсами	391	6.7	289	4.2
5	Департамент державного санітарно-епідеміологічного нагляду	212	3.6	242	3.6
6	Відділ організації санаторно-курортного лікування	91	1.5	170	2.5
7	Відділ радіаційного захисту населення та медичних проблем аварії на ЧАЕС	96	1.6	98	1.4
8	Комітет з питань народної та нетрадиційної медицини	50	0.9	35	0.5
9	Управління справами /відділ архівних справ/	25	0.4	35	0.5
10	Державна служба лікарських засобів та виробів медичного призначення	46	0.8	30	0.4
11	Юридичне управління	9	0.01	22	0.3
12	Відділ інфекційних соціально-небезпечних хвороб	36	0.6	14	0.2
Всього:		5823	-	6812	-

Таблиця 3

**Порівняльна таблиця характеру окремих звернень
за I квартал 2005, 2006 років**

№№ п/п	Окремі звернення	2005 рік		2006 рік	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1	Про надання медичної допомоги	1505	25.8	1399	20.5
2	З питань направлення на МСЕК, ЛКК	884	15.2	1050	15.4
3	З кадрових питань	776	13.3	819	12.0
4	Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення	520	9.0	685	10.1
5	З питань санаторно-курортного лікування	68	1.1	194	2.8
6	Про подяку медпрацівникам	11	0.1	161	2.4
7	Про санепідзабезпечення населення	185	3.1	156	2.3
8	З питань заробітної плати	144	2.4	153	2.2
9	Про неправильні дії медпрацівників	123	2.1	153	2.2
10	Питання переведення на бюджетну форму навчання	120	2.0	147	2.1

11	Незадовільне медичне обслуговування в амбулаторіях та поліклініках	38	0.6	80	1.2
12	Незадовільне лікування в стаціонарі	91	1.5	67	1.0
13	Про зловживання /порушення фінансової дисципліни, розтрата, крадіжки/	13	0.3	67	1.0
14	Про реорганізацію закладів охорони здоров'я	69	1.2	63	0.9
15	У зв'язку зі смертю хворих	42	0.7	54	0.8
16	З питань трудового законодавства та неправильного звільнення з роботи	18	0.3	17	0.2
17	Про роботу невідкладної допомоги	10	0.1	12	0.2
18	Про грубе, формальне ставлення до хворих, рідних	13	0.3	10	0.1
19	З інших питань	1029	17.6	1525	22.4
	Всього:	5823	-	6812	-

Таблиця 4

Хід розгляду звернень громадян за I квартал 2005, 2006 рр.

	2005 рік		2006 рік	
	Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1. Вирішено в МОЗ	2278	39.1	3375	34.9
- дано роз'яснення	894	15.3	1993	20.6
- вирішено позитивно	1216	20.8	1254	13.0
- відмовлено	168	2.8	128	1.3
2. Направлено для вирішення в місцеві органи влади	2620	44.9	2557	26.5
3. Направлено за належністю в інші відомства	255	4.3	358	3.7

Таблиця 5

Позитивне вирішення звернень структурними підрозділами МОЗ за I квартал 2005, 2006 рр.

№№ п/п	Назва структурного підрозділу	2005 рік		2006 рік	
		К-ть звернень	% вирішення в підрозділах	К-ть звернень	% вирішення в підрозділах
1	Управління справами /відділ архівних справ/	18	72.0	31	88.5
2	Департамент кадрової політики, освіти і науки	729	81.3	696	37.6
3	Державна служба лікарських засобів і виробів медичного призначення	21	45.6	9	30.0
4	Відділ організації санаторно-	17	18.6	40	23.5

	курортного лікування				
5	Департамент державного санітарно-епідеміологічного нагляду	170	80.1	38	15.7
6	Департамент організації медичної допомоги населенню	279	12.0	382	11.6
7	Відділ медико-соціальної експертизи	51	6.5	54	7.0
	Всього:	1216	20.8	1254	18.4

Таблиця 6

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

№№ п/п	Найменування областей	I квартал 2005 р.	I квартал 2006 р.
1	м. Київ	2.91	3.70
2	Полтавська область	1.57	2.02
3	Київська область	1.46	1.91
4	Кіровоградська область	1.49	1.87
5	Чернігівська область	1.53	1.79
6	Черкаська область	1.42	1.75
7	м. Севастополь	0.89	1.72
8	Івано-Франківська область	1.17	1.69
9	Житомирська область	1.47	1.69
10	Рівненська область	1.18	1.64
11	Сумська область	1.31	1.54
12	Хмельницька область	1.12	1.53
13	Чернівецька область	0.87	1.50
14	Вінницька область	1.31	1.47
15	Запорізька область	1.22	1.40
16	Херсонська область	1.13	1.40
17	Миколаївська область	1.35	1.37
18	Волинська область	0.84	1.34
19	Тернопільська область	0.90	1.23
20	Харківська область	1.13	1.18
21	Дніпропетровська область	1.02	1.14
22	Львівська область	1.08	1.08
23	Одеська область	0.93	1.06
24	АР Крим	0.86	1.02
25	Закарпатська область	0.68	0.98
26	Луганська область	1.21	0.97
27	Донецька область	0.78	0.78
	По МОЗ	1.23	1.45