

**Аналіз
звернень громадян,
які надійшли до МОЗ України у 2005 році**

Відповідно до вимог Конституції України, Закону України „Про звернення громадян“, актів Президента України, Кабінету Міністрів України в Міністерстві протягом 2005 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.

06.05.2005 на апаратній нараді МОЗ підводились підсумки роботи Міністерства стосовно розгляду звернень громадян протягом I кварталу 2005 року. Рішення апаратної наради з матеріалами доведене до усіх начальників структурних підрозділів Міністерства та керівників обласних управлінь охорони здоров'я.

16.12.2004 на колегії МОЗ підводились підсумки роботи Міністерства стосовно розгляду звернень громадян протягом 9 місяців 2005 року. Рішення колегії з матеріалами доведене до усіх начальників структурних підрозділів Міністерства та керівників обласних управлінь охорони здоров'я.

Протягом 2005 року кількість звернень громадян до Міністерства збільшилася на 36,2% порівняно з 2004 роком (за 2005 рік - 27453 звернень громадян, за 2004 рік - 20154).

Спостерігається збільшення кількості звернень, що надійшли до МОЗ із Секретаріату Президента України в 2,7 рази, із Кабінету Міністрів України в 1,7 рази, із Апарату Верховної Ради України в 1,1рази.

Збільшилася кількість звернень громадян надісланих безпосередньо до Міністерства в 1,3 рази.

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

1. Щодо надання медичної допомоги -25,1 % (20,7%);
2. З питань направлення на МСЕК -14,0% (13,2%);
3. З кадрових питань -13,1% (15,3%);

Привертає увагу те, що зменшилася питома вага звернень з кадрових питань у 2005 році.

Найбільше звернень надійшло до Міністерства з питань надання медичної допомоги - 25,1% від усіх звернень, порівняно з минулим роком їх кількість зросла 1,6 рази.

Відзначається зростання кількості звернень порівняно з минулим роком щодо:

трудового законодавства в 3,3 рази;

про подяку медпрацівникам в 2,9 рази;

про реорганізацію закладів охорони здоров'я в 2 рази;

з питань переведення на бюджетну форму навчання в 1,6 рази;

з питань санаторно-курортного лікування та санепідзабезпечення населення в 1,5 рази;

про забезпечення ліками та виробами медичного призначення в 1,4 рази;

про незадовільне лікування у стаціонарі в 1,1 рази.

Зменшилася кількість звернень з питань заробітної плати в 1,8 рази.

Загалом в МОЗ було вирішено 14884 (54,2%) питань порушених у зверненнях громадян; направлено для розгляду до місцевих органів охорони здоров'я 9801 (35,7%), направлено за належністю в інші відомства 1330 (4,8%).

Відзначається зменшення питомої ваги позитивно вирішених питань, порушених у зверненнях громадян з 29,8% у 2004 р. до 28,0% у 2005 році.

Найбільша кількість позитивно вирішених питань, порушених у зверненнях громадян в відділі документального забезпечення та архівних справ - 100% /95,4% - 2004 р./, Департаменті державного санітарно-епідеміологічного нагляду - 77,5% /72,7% - 2004 р./, Департаменті кадрової політики, освіти та науки - 64,3% /71,4% - 2004 р./, відділі організації санаторно-курортного лікування - 49,6% /17% - 2004 р. /.

Найбільша кількість звернень громадян надійшла до Департаменту організації та розвитку медичної допомоги населенню - 47,4% /36,6% - 2004 рік/, Департаменту кадрової політики, освіти та науки - 22,5% /23,1% - 2004 рік/, відділу медико-соціальної експертизи - 11,4% /10,9% 2004 рік/. Тобто трьома зазначеними структурними підрозділами розглянуто 81,2% /70,7% - 2004 рік/ звернень, що надійшли до МОЗ.

Показники звернень громадян із розрахунку на 10 тисяч населення:

1. м. Київ - 16,1 (12,6 - 2004 рік);
2. Кіровоградська область - 8,4 (6,7-2004 рік);
3. Чернігівська область - 7,4 (5,4 - 2004 рік);
4. Полтавська область - 7,3 (4,8 - 2004 рік).

Це найвищі показники.

Розрахунки показують, що у порівнянні з 2004 роком зросла кількість звернень на 10 тис. населення з усіх регіонів України.

Найменше звернень за 2005 рік надійшло з Донецької - 3,1 /2,8- 2004 рік/, Закарпатської - 3,6 /2,3 - 2004 рік/, Волинської областей - 3,9 /2,8 -2004 рік/.

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

Регіони, у яких показники вищі від середнього по Україні:

м. Київ - 16,1; Кіровоградська область - 8,4; Чернігівська область - 7,4; Полтавська область - 7,3; Київська область - 7,3; м. Севастополь - 7,1; Миколаївська область - 6,6; Черкаська область - 6,1; Вінницька область - 5,9; Івано-Франківська область - 5,9; Сумська область - 5,9.

Особистий прийом громадян в Міністерстві проводиться керівництвом МОЗ України та керівниками структурних підрозділів Міністерства згідно з графіками прийому громадян, затвердженими наказом МОЗ України від 29.11.2005 № 453-Адм. Прийом здійснюється у приміщенні Приймальної громадян МОЗ України.

В Приймальну громадян за 2005 рік звернулося 4523 особи. З них: громадяни з інших країн - 7 осіб, без постійного місця проживання - 4 особи.

Серед названої кількості громадян доросле населення становить 4340 осіб, діти - 183, в тому числі жителів села - 336, з них дорослих - 319, дітей - 17.

В Приймальну громадян МОЗ України у 2005 році звернулося:

- інвалідів ВВВ -59 (2004р. - 213), що на 72,3% менше ніж у 2004 році;
- учасників - ВВВ - 49 (2004 р. - 160), що на 69% менше, ніж у 2004 році;
- потерпілих від аварії на ЧАЕС - 25 (2004 р. -52), що майже в 2 рази менше, ніж у 2004 році.

Таблиця 1.

Кількість звернень громадян у 2005 році у порівнянні з 2004 роком.

Всього звернень			В тому числі дорослих			В тому числі дітей		
2005 р.	2004 р.	Ріст (+) / Зниження	2005 р.	2004 р.	Ріст (+) / Зниження	2005 р.	2004 р.	Ріст (+) / Зниження
4523	4878	-355	4340	4596	-256	183	32	+151

Кількість осіб, які були прийняті співробітниками Приймальної громадян у 2005 році:

Квочина О.І.- 486;

Шатова З.і. - 1054;

Сальніков І.А.- 2153.

Прийнято керівництвом та керівниками структурних підрозділів МОЗ України 1588 осіб, в т.ч.

Міністр охорони здоров'я Ю.В.Поляченко - 9;

Перший заступник Міністра В.Л.Весельський - 147;

Перший заступник Міністра С.П.Бережнов - 56;

Заступник Міністра Снісарь В.Ф.- 3;

Заступник Міністра В.Г.Передерій - 143,

Директор Департаменту кадрової політики, медичних кадрів і державної служби М.В.Банчук - 315;

Директор Департаменту організації та розвитку медичної допомоги населенню Р.О.Моїсеєнко - 81.

Причини звернень громадян до Приймальної

:

Причина звернень	Всього	Питома вага у числі звернень	Дорослі	Діти
Консультація та лікування	2705	59,8	2552	153
Придбання медикаментів	63	1,3	57	6
Питання ЛКК та МСЕК	274	6	266	8
Придбання виробів медтехніки	53	1,1	52	1
Санаторно-курортне лікування	40	0,8	37	3
Інші питання	632	13,9	621	11
Скарги та незадовільне медичне лікування	171	3,7	167	4
Кадрові питання	524	11,5	524	0
Питання медичної освіти	131	2,9	131	0

Найбільша кількість звернень стосувалась надання медичної допомоги - 59,8%, на другому місці з інших питань - 13,9%, на третьому кадрові питання - 11,5%, питання медико-соціальної експертизи - 6%, скарги на незадовільне медичне обслуговування - 3,7%, питання медичної освіти - 2,9%, забезпечення медикаментами та виробами медичного призначення - 2,4%, питання санаторно-курортного лікування - 0,8%.

Результати розгляду звернень

Результати розгляду звернень	Всього	Питома вага у числі звернень	Дорослі	Діти
Направлено на консультацію	2127	47%	2010	117
Направлено на госпіталізацію	133	2,9%	132	1
Направлено за місцем проживання	146	3,2%	138	8

Найбільше громадян на консультацію та лікування звернулося до Приймальні з таких областей:

м. Київ - 745, з них дорослих - 723, дітей - 22;

Донецька - 398, з них дорослих - 388, дітей - 10;

Львівська - 288, з них дорослих - 286, дітей - 2;

Київська - 249, з них дорослих - 234, дітей - 19;

Дніпропетровська - 154, з них дорослих - 150, дітей - 4.

Аналіз причин звернень:

- незадоволення рівнем одержаної медичної допомоги за місцем проживання - 642, в тому числі дорослих - 617, дітей - 25;

- відсутність висококваліфікованої медичної допомоги за місцем проживання - 2928, в тому числі дорослих - 2790, дітей - 138;

- відсутність інформації про наявність за місцем проживання відповідного медичного центру - 70, в тому числі дорослих - 67, дітей - 3;

- не звертались за місцем проживання - 134, в тому числі дорослих - 129, дітей - 5.

Аналіз звернень громадян за лікуванням по нозологічних формах захворювань свідчить про те, що на першому місці - професійні захворювання - 1060 /23,4%/, на другому - захворювання терапевтичного профілю - 363 /8%/, далі ортопедія і травматологія - 139 /3%/, акушерство і гінекологія - 138 /2,9/, неврологія - 136 /3%/, хірургічні хвороби - 104 /2,3%/, психічні хвороби - 95 /2,1%/, хвороби очей - 74 /1,6%/, онкологія - 68 /1,5%/.

Зростання кількості звернень відзначається з таких регіонів: Київська обл. - 33%; м. Київ - 29%; АР Крим - 25%. (Таблиця7)

Зменшення кількості звернень до Приймальні громадян у порівнянні з 2004 роком спостерігається з таких регіонів: Волинська обл. - в 2 рази; Запорізька обл. - в 2 рази; Чернівецька обл. - в 2 рази.

Аналіз та узагальнення звернень громадян в Міністерстві проводився за встановленими формами, які затверджені наказом МОЗ від 17.09.02р. №345 та за формами визначеними у дорученні Кабінету Міністрів України від 30.12.03 р. №85516. Серед найбільш значущих причин, що породжують звернення громадян 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, Міністерством охорони здоров'я листом від 10.11.05р. №2.04-04/55 було направлено інформацію до керівників місцевих органів охорони здоров'я, головних державних санітарних лікарів регіонів, ректорів вищих медичних закладів освіти, керівників відомчих закладів охорони здоров'я та ін. з вимогою вжиття невідкладних заходів щодо забезпечення виконання Закону України "Про звернення громадян"; Указів Президента України від 13.08.2002 р. №700/2002 "Про додаткові заходи щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення" та від 14.04.2004 р. №434 "Про невідкладні заходи з удосконалення організації прийому органами державної влади, органами місцевого самоврядування та посадовими і службовими особами цих органів".

Начальник Управління справами	О.В.Білий
--------------------------------------	------------------

Таблиця 1

Дані про кількість звернень громадян за 2005 рік, надісланих поштою у порівнянні з показниками за 2004 рік

	2004рік		2005 рік	
	Кількість	% від усіх	Кількість	% від усіх

		звернень		звернень
Безпосередньо від громадян	12448	61.7	15724	57.3
Отримано з Кабінету Міністрів України	2448	12.1	4082	14.9
Отримано з Секретаріату Президента України	1478	7.3	4054	14.8
З інших установ та організацій	3275	16.2	3014	11.0
Отримано з Верховної Ради України	505	2.5	579	2.1
Всього:	20154	-	27453	-

Таблиця 2

**Розподіл звернень громадян
у розрізі структурних підрозділів МОЗ за 2004, 2005 роки**

№№ п/п	Назва структурного підрозділу	2004 р.		2005 р.	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1	Департамент організації та розвитку медичної допомоги населенню	7384	36.6	9959	36.3
2	Департамент кадрової політики, освіти та науки	4664	23.1	5110	18.6
3	Відділ медико-соціальної експертизи	2212	10.9	3121	11.4
4	Відділ охорони здоров'я матерів та дітей	1453	7.2	3057	11.1
5	Відділ організації санаторно-курортного лікування	563	2.8	1152	4.2
6	Департамент економіки, фінансів та майнових відносин	1291	6.4	1121	4.1
7	Відділ освіти і науки	691	3.4	1066	3.9
8	Департамент державного санітарно-епідеміологічного нагляду	733	3.6	1019	3.9
9	Державна служба лікарських засобів і виробів медичного призначення	245	1.2	847	3.1
10	Відділ радіаційної безпеки та медичних проблем аварії на ЧАЕС	430	2.1	551	2.0
11	Комітет з питань народної і нетрадиційної медицини	87	0.4	186	0.7
12	Відділ інфекційних соціально-небезпечних хвороб	175	0.8	118	0.4
13	Управління справами /відділ архівних справ/	177	0.9	91	0.3
14	Юридичне управління	24	0.1	55	0.2

Всього:	20154	-	27453	-
----------------	--------------	----------	--------------	----------

Таблиця 3

**Дані про основний зміст звернень громадян
за 2004, 2005 роки**

№№ п/п	Окремі звернення	2004 рік		2005 рік	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1	Про надання медичної допомоги	4183	20.7	6881	25.1
2	З питань направлення на МСЕК, ЛКК	2661	13.2	3848	14.0
3	З кадрових питань	3099	15.3	3607	13.1
4	Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення	1934	9.6	2729	9.9
5	З питань санаторно-курортного лікування	545	2.7	1170	4.3
6	Про санепідзабезпечення населення	592	2.9	889	3.2
7	Про неправильні дії медпрацівників	464	2.3	673	2.5
8	Питання переведення на бюджетну форму навчання	365	1.8	596	2.2
9	З питань заробітної плати	1025	5.1	564	2.1
10	З питань трудового законодавства та неправомірного звільнення з роботи	125	0.62	414	1.5
11	Про подяку медпрацівникам	124	0.61	366	1.3
12	Незадовільне лікування в стаціонарі	297	1.4	353	1.2
13	Про реорганізацію закладів охорони здоров'я	137	0.67	283	1.0
14	У зв'язку зі смертю хворих	179	0.8	254	0.9
15	Незадовільне медичне обслуговування в амбулаторіях та поліклініках	143	0.7	143	0.5
16	Про грубе, формальне ставлення до хворих, рідних	45	0.2	95	0.3
17	Про роботу невідкладної допомоги	30	0.1	37	0.1
18	З інших питань	4206	20.8	4551	16.6
	Всього:	20154	-	27453	-

Таблиця 4

Хід розгляду звернень громадян за 2004, 2005 роки

	2004рік		2005рік	
	Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень

Вирішено в МОЗ:	10791	53.5	14884	54.2
-вирішено позитивно	6011	29.8	7701	28.0
-дано роз'яснення	4345	21.5	6217	22.6
-відмовлено	435	2.1	966	3.5
Направлено для вирішення в місцеві органи влади	7199	35.7	9801	35.7
Направлено за належністю в інші відомства	1052	5.2	1330	4.8

Таблиця 5

**Позитивне вирішення звернень
структурними підрозділами за 2004, 2005 роки**

№№ п/п	Назва структурного підрозділу	2004 рік		2005 рік	
		К-ть звернень	% вирішення в підрозділах	К-ть звернень	% вирішення в підрозділах
1	Управління справами /відділ архівних справ/	177	95.4	91	100
2	Департамент державного санітарно-епідеміологічного нагляду	733	72.7	790	77.5
3	Департамент кадрової політики, освіти та науки	4664	71.4	3289	64.3
4	Відділ організації санаторно-курортного лікування	563	17.0	572	49.6
5	Відділ освіти та науки	691	18.6	369	36.2
6	Державна служба лікарських засобів і виробів медичного призначення	245	71.4	260	30.6
7	Відділ охорони здоров'я матерів та дітей	1453	10.2	538	17.5
8	Департамент організації та розвитку медичної допомоги населенню	1193	16.1	1531	15.3
9	Відділ медико-соціальної експертизи	2212	8.4	211	6.7
10	Відділ радіаційної безпеки та медичних проблем аварії на ЧАЕС	430	1.8	36	6.5
	Всього:	6011	29.8	7701	28.0

Таблиця 6

**Звернення із регіонів України
з розрахунку на 10 тис. населення за 2004, 2005рр.**

№№ п/п	Найменування областей	2004 р.	2005р.
1	м. Київ	12.6	16.1

2	Кіровоградська область	4.7	8.4
3	Чернігівська область	6.7	7.4
4	Полтавська область	4.8	7.3
5	Київська область	5.4	7.3
6	м. Севастополь	4.1	7.1
7	Миколаївська область	3.6	6.6
8	Черкаська область	3.8	6.1
9	Вінницька область	3.6	6.0
10	Івано-Франківська область	3.4	5.9
11	Сумська область	4.1	5.9
12	Житомирська область	4.4	5.8
13	Херсонська область	4.0	5.7
14	Чернівецька область	2.9	5.3
15	Хмельницька область	3.9	5.2
16	Харківська область	4.4	5.1
17	Запорізька область	3.7	5.1
18	Рівненська область	2.6	5.0
19	Луганська область	4.0	4.8
20	Дніпропетровська область	3.4	4.8
21	Львівська область	3.5	4.7
22	Тернопільська область	2.5	4.5
23	Одеська область	3.5	4.4
24	Волинська область	2.8	3.9
25	АР Крим	3.4	3.8
26	Закарпатська область	2.3	3.6
27	Донецька область	2.8	3.1
	По МОЗ	4.2	5.8

Таблиця 7

**Розподіл звернень громадян у Приймальну громадян МОЗ України
по регіонах України за 2005 рік та порівняння з 2004 р.**

№№ п/п	Назва регіону	2005р.			2004р.		
		кількість звернень в абсолют число)	кількість звернень 100 тис. населення	Питома вага звернень у %	кількість звернень в абсолют. число)	кількість звернень 100 тис. населення	Питома вага звернень у %
1	АР Крим	57	3	1.3	72	4	1.5
2	Вінницька	116	7	2.6	125	7	2.6
3	Волинська	101	10	2.2	48	5	1.0
4	Дніпропетровська	227	7	5.0	174	5	3.6
5	Донецька	563	12	12.5	679	14	14.0
6	Житомирська	125	9	2.8	127	9	2.6
7	Закарпатська	50	4	1.1	38	3	0.8

8	Запорізька	82	4	1.8	43	2	0.9
9	Івано-Франківська	77	6	1.7	64	5	1.3
10	Київська	359	20	8.0	546	30	11.3
11	Кіровоградська	69	6	1.5	65	6	1.3
12	Луганська	265	11	3.9	204	8	4.2
13	Львівська	427	16	9.5	322	12	6.7
14	Миколаївська	61	5	1.4	40	3	0.8
15	Одеська	98	4	2.2	121	5	2.5
16	Полтавська	100	6	2.2	99	6	2.0
17	Рівненська	49	4	1.1	53	5	1.1
18	Сумська	61	5	1.4	82	6	1.7
19	Тернопільська	39	3	0.9	39	3	0.8
20	Харківська	144	5	3.2	81	3	1.7
21	Херсонська	52	5	1.2	32	3	0.7
22	Хмельницька	81	6	1.8	68	5	1.4
23	Черкаська	99	7	2.2	155	11	3.2
24	Чернівецька	39	4	0.9	22	2	0.5
25	Чернігівська	114	10	2.5	108	9	2.2
26	м. Київ	1042	39	23.1	1427	55	29.5
27	м. Севастополь	7	2	0.2	3	1	0.1
28	Разом по Україні	4504	10	100	4837	10	100
29	Інші країни СНД	13	0	0	29	0	0
30	Без постійного місця проживання	6	0	0	12	0	0
	ВСЬОГО:	4523	0	0	4878	0	0

АНАЛІЗ

звернень громадян, що надійшли до МОЗ України по прямій телефонній лінії протягом 2005 року

Під час роботи прямої телефонної лінії у 2005 році надійшло 103 звернення (70- 2004 рік).

Найбільша кількість питань, порушених у зверненнях стосувалася надання медичної допомоги - 36,8%, на другому місці питання забезпечення ліками та виробами медичного призначення - 15,5%, на третьому-питання медико-соціальної експертизи - 14,5%. Далі йдуть питання заробітної плати - 7,7%, питання медичної освіти - 7,7%, санітарно-гігієнічного забезпечення - 2,9% та ін.

Найбільше звернень під час прямої телефонної лінії надійшло з м. Києва - 24,3%, Дніпропетровської області - 10,6%, Харківської - 7,7%, Чернігівської та Луганської - 4,8%, Рівненської, Одеської, Івано-Франківської - 3,8%. Із загальної кількості запитань, що надійшли від громадян лише 53 було доручено вивчити структурним підрозділам Міністерства, з яких 35 було вирішено позитивно. 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".

Таблиця 1

**Звернення, що надійшли по прямій телефонній лінії
до МОЗ України у 2005 році з регіонів України**

№ з/п	Назва регіону	Всього		Відсоток від усіх звернень	
		2004 р.	2005 р.	2004 р.	2005 р.
1	м. Київ	32	25	45.7	24.3
2	Дніпропетровська область	6	11	8.5	10.6
3	Харківська область	6	8	8.5	7.7
4	Чернігівська область	-	5	-	4.8
5	Луганська область	7	5	10.0	4.8
6	Рівненська область	1	4	1.4	3.8
7	Одеська область	2	4	2.8	3.8
8	Івано-Франківська область	1	4	1.4	3.8
9	Житомирська область	-	4	-	3.8
10	Київська область	2	3	2.8	2.9
11	Полтавська область	2	3	2.8	2.9
12	Запорізька область	-	3	-	2.9
13	АР Крим	-	3	-	2.9
14	Вінницька область	-	2	-	1.9
15	Волинська область	1	1	1.4	1.9
16	Донецька область	4	2	5.7	1.9
17	Львівська область	1	2	1.4	1.9
18	Сумська область	1	2	1.4	1.9
19	Херсонська область	-	2	-	1.9
20	Чернівецька область	1	1	1.4	0.9
21	Черкаська область	1	1	1.4	0.9
22	м. Севастополь	-	1	-	0.9
23	Анонімні	-	6	-	6.7
	ВСЬОГО:	70	103	100	100

Таблиця 2

**Структура звернень громадян,
що надійшли по прямій телефонній лінії до МОЗ за 2005 рік**

№№ п/п	Характер звернень	Всього		Відсоток від усіх звернень	
		2004	2005	2004	2005
1	Про надання медичної допомоги	28	38	37.3	36.8
2	Питання забезпечення медикаментами та виробами медичного призначення	8	16	10.6	15.5

3	Питання медико-соціальної експертизи, ЛКК	9	15	12.0	14.5
4	Питання заробітної плати, фінансування,	7	8	9.3	7.7
5	Питання освіти	1	8	1.3	7.7
6	Санітарно-гігієнічне забезпечення, питання профілактики	6	3	8.0	2.9
7	Питання кадрів	2	3	2.6	2.9
8	Реформування галузі охорони здоров'я	1	3	1.3	2.9
9	Питання санаторно-курортного лікування	2	1	2.6	0.9
10	Інші питання	10	8	13.3	7.7
	ВСЬОГО:	75	103	100	100