

Аналіз звернень громадян, як надійшли до МОЗ України за 6 місяців 2005 року

За 6 місяців 2005 року до Міністерства надійшло 12177 звернень громадян (8491- I півріччя 2004 року) - це на 3686 звернень або на 43, 4% більше, ніж за такий же період минулого року.

Збільшилася кількість звернень, які належать до компетенції місцевих органів охорони здоров'я - з 37, 0% у 2004 році до 42, 6% у 2005 році.

Спостерігається збільшення потоку звернень з питань охорони здоров'я з Секретаріату Президента України та Кабінету Міністрів України, як в абсолютних цифрах, так і у відсотковому співвідношенні до загальної кількості звернень - 29, 5% /16, 1% - 6 міс. 2004 року/.

Кількість звернень громадян з Кабінету Міністрів України порівняно з відповідним періодом 2004 року зросла в 3, 4 разу /2004 р. 622, 2005 р. - 2131/.

За перший квартал до МОЗ надійшло 1132 контрольних доручення по зверненнях громадян, з них 49 особистих доручень Президента України В. Ющенка та 37 особистих доручень Прем'єр-Міністра України Ю. Тимошенка.

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 - 25, 4% /20, 4% - 2004 р./;
2. З питань направлення на МСЕК, ЛКК- 15, 2% /14, 9% - 2004 р./;
3. З кадрових питань - 10, 7% /15, 1% - 2004 р./.

Найбільше звернень надійшло з питань надання медичної допомоги - 25, 0% від усіх звернень, порівняно з минулим роком їх кількість зросла в 1, 7 разу.

Відзначається зростання кількості звернень порівняно з відповідним періодом минулим роком стосовно: реорганізації закладів охорони здоров'я в 2 рази, санаторно-курортного лікування в 2, 2 разу, незадовільного лікування в стаціонарі в 1, 6 разу, з питань направлення на МСЕК, ЛКК в 1, 4 разу, щодо забезпечення ліками та виробами медичного призначення в 1, 3 разу.

Відзначається зменшення кількості звернень про подяку медпрацівникам в 5, 1 разу, про зловживання /порушення фінансової дисципліни, розтрата, крадіжки/ в 1, 1 разу.

Середній показник позитивно вирішених питань, порушених у зверненнях громадян за 6 місяців по Міністерству становить 23, 9% /27, 9% 2004 р./.

Найвищі показники позитивно вирішених питань, порушених у зверненнях в Департаменті кадрової політики, освіти і науки - 58, 8% /84, 9% - 2004 рік/ ; Департаменті державного санітарно-епідеміологічного нагляду 89, 0% /44, 0% 2004 рік/ ; Державній службі лікарських засобів і виробів медичного призначення - 30, 6% /61, 7% - 2004 рік/. Найнижчі показники позитивного вирішення питань в Департаменті організації та розвитку медичної допомоги населенню - 12, 1% /13, 5% - 2004 рік/, Відділі медико-соціальної експертизи 6, 9% /9, 0% 2004 рік/.

Найбільше звернень громадян надійшло до Департаменту організації та розвитку медичної допомоги населенню - 38, 9% /38, 0% - 2004 рік/, Департаменту кадрової політики, освіти і науки - 13, 1% /18, 5% - 2004 рік/, Відділу медико-соціальної експертизи - 13, 0% /12, 0% - 2004 рік/.

Тобто трьома зазначеними структурними підрозділами розглянуто 75, 5% /68, 6% - 2004 рік/ звернень, що надійшли до МОЗ.

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

1. м. Київ - 6, 65 /5, 23 - 2004 рік/;
2. Кіровоградська область - 3, 42 /1, 89 - 2004 рік/;
3. Полтавська область - 3, 37 /2, 11 - 2004 рік/;
4. Київська область 3, 30 /2, 40 2004 рік/.

Це найвищі показники.

Розрахунки показують, що у порівнянні з I півріччям 2004 року зросла кількість звернень з усіх регіонів України

Найменше звернень за I півріччя 2005 року надійшло з Донецької області - 1, 49 /1, 15 - 2004 рік/, Закарпатської області - 1, 57 /0, 96 - 2004 рік/.

Середній показник звернень громадян по Україні, що надійшли до МОЗ за I півріччя 2005 з розрахунку на 10 тис. населення становить 2, 57 /1, 78 2004 рік/.

Регіони, у яких показники вищі від середнього по Україні: м. Київ 6, 65 ; Кіровоградська область - 3, 42 ; Полтавська область 3, 37 ; Київська область - 3, 30 ; Чернігівська область 3, 17 ; Житомирська область 2, 92 ; Вінницька область 2, 91 ; Черкаська область 2, 74 ; Сумська область 2, 67 ; Миколаївська область 2, 63.

Завідуюча сектором по роботі із зверненнями громадян	Н.В.Ковальська
---	-----------------------

Таблиця 1

**Розподіл звернень громадян у розрізі структурних підрозділів МОЗ
за 6 місяців 2004, 2005 років**

№№ 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	3231	38.0	4739	38.9
2	Департамент кадрової політики, освіти і науки	1578	18.58	1605	13.1
3	Відділ медико-соціальної експертизи	1024	12.05	1592	13.0
4	Управління організації медичної допомоги дітям і матерям	516	6.07	1263	10.3
5	Департамент економічного розвитку охорони здоров'я і управління фінансами	602	7.08	663	5.4
6	Відділ організації санаторно-курортного лікування	253	2.97	563	4.6
7	Управління освіти та науки	291	3.42	545	4.4
8	Департамент державного санітарно-епідеміологічного нагляду	336	3.95	479	3.9
9	Відділ радіаційної безпеки та медичних проблем аварії на ЧАЕС	223	2.62	284	2.3
10	Державна служба лікарських засобів та виробів медичного призначення	178	2.09	173	1.4
11	Комітет з питань народної та	51	0.60	111	0.9

	нетрадиційної медицини				
12	Відділ інфекційних соціально-небезпечних захворювань	84	0.98	71	0.6
13	Управління справами /відділ архівних справ/ , сектор охорони праці	108	1.27	55	0.4
14	Юридичне управління	8	0.9	22	0.1
15	Сектор фінансового аналізу та контролю	3	0.03	10	0.08
16	Відділ зведеної фінансової звітності та методології бухгалтерського обліку	5	0.05	2	0.01
Всього:		8491	-	12177	-

Таблиця 2

**Порівняльна таблиця
характеру окремих звернень за 6 місяців 2004, 2005 років**

№№ 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	1735	20.43	3045	25.0
2	З питань направлення на МСЕК	1271	14.96	1855	15.2
3	З кадрових питань	1289	15.18	1314	10.7
4	Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення	866	10.19	1108	9.0
5	З питань санаторно-курортного лікування	252	2.96	571	4.7
6	Про санепідзабезпечення населення	268	3.15	423	3.4
7	З питань трудового законодавства	107	1.26	276	2.2
8	Про неправильні дії медпрацівників	185	2.17	257	2.1
9	З питань заробітної плати	340	4.0	239	2.0
10	Незадовільне лікування в стаціонарі	109	1.28	175	1.4
11	Про реорганізацію закладів охорони здоров'я	65	0.76	136	1.1
12	У зв'язку зі смертю хворих	72	0.84	113	0.9
13	Незадовільне медичне обслуговування в амбулаторіях та поліклініках	60	0.70	67	0.5
14	Про зловживання /порушення фінансової дисципліни, розтрата, крадіжки/	46	0.54	39	0.3
15	Про грубе, формальне ставлення до хворих, рідних	31	0.36	28	0.2
16	Про подяку медпрацівникам	87	1.02	17	0.1
17	Про роботу невідкладної допомоги	10	0.11	16	0.1
18	З інших питань	1698	19.99	2498	20.5
Всього:		8491	-	12177	-

Таблиця 3

Дані про кількість звернень громадян за 6 місяців 2004, 2005 рр.

	2004 рік		2005 рік	
	Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
Отримано з Секретаріату Президента України	749	8.8	1463	12.0
Отримано з Кабінету Міністрів України	622	7.3	2131	17.5
Отримано з Верховної Ради України	283	3.3	297	2.4
Отримано безпосередньо від громадян	5627	66.2	7081	58.1
Отримано з інших установ і організацій	1210	14.2	1205	9.9
Всього:	8491	100	12177	100

Таблиця 4

Хід розгляду звернень громадян за 6 місяців 2004, 2005 рр.

	2004 рік		2005 рік	
	Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
Направлено для вирішення в місцеві органи влади	3143	37.01	5192	42.6
Направлено за належністю в інші відомства	471	5.54	590	4.8
Вирішено в МОЗ	4187	49.31	5607	46.0
Вирішено позитивно	2377	27.99	2919	23.9
Відмовлено	200	2.35	380	3.1
Дано роз'яснення	1610	18.96	2308	18.9
Кількість звернень розглянуто на місцях:				
- співробітниками МОЗ	341	4.01	122	1.0
- співробітниками НДІ	83	0.97	43	0.3
Факти підтвердились	202	2.37	102	0.8
Факти не підтвердились	82	0.96	63	0.5

Таблиця 5

Позитивне вирішення звернень структурними підрозділами МОЗ за 6 місяців 2004, 2005 рр.

№№ 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/і	97	95.09	47	99.0
2	Департамент державного санітарно-епідеміологічного нагляду	148	44.04	431	89.0
3	Департамент кадрової	1341	84.98	944	58.8

	політики, освіти і науки				
4	Відділ організації санаторно-курортного лікування	31	12.25	246	43.6
5	Управління освіти та науки	46	16.97	224	42.0
6	Державна служба лікарських засобів і виробів медичного призначення	110	51.79	53	30.6
7	Управління організації медичної допомоги дітям і матерям	41	7.94	269	21.2
8	Департамент організації та розвитку медичної допомоги населенню	438	13.55	574	12.1
9	Відділ медико-соціальної експертизи	93	9.08	111	6.9
10	Відділ радіаційної безпеки та медичних проблем аварії на ЧАЕС	10	4.4	13	4.6
	Всього:	2377	28.47	2919	23.9

Таблиця 6

**Звернення
із регіонів України з розрахунку на 10 тис. населення
за 6 місяців 2004, 2005 рр.**

№ п/п	Найменування областей	6 місяців 2004 р.	6 місяців 2005 р.
1.	м. Київ	5.23	6.65
2.	Кіровоградська область	1.89	3.42
3.	Полтавська область	2.11	3.37
4.	Київська область	2.40	3.30
5.	Чернігівська область	1.95	3.17
6.	Житомирська область	1.80	2.92
7.	Вінницька область	1.44	2.91
8.	Черкаська область	0.61	2.74
9.	Сумська область	1.62	2.67
10.	Миколаївська область	1.66	2.63
11.	Івано-Франківська область	1.60	2.57
12.	Луганська область	1.64	2.34
13.	Дніпропетровська область	1.57	2.31
14.	Рівненська область	1.63	2.30
15.	Херсонська область	1.47	2.30
16.	Запорізька область	1.33	2.28
17.	Харківська область	1.92	2.26
18.	Тернопільська область	1.13	2.18
19.	Хмельницька область	1.63	2.16
20.	Львівська область	1.58	2.15

21.	Чернівецька область	1.12	1.96
22.	Волинська область	1.32	1.86
23.	Одеська область	1.65	1.80
24.	АР Крим	1.49	1.79
25.	м. Севастополь	1.46	1.64
26.	Закарпатська область	0.96	1.57
27.	Донецька область	1.15	1.49
	СНД	26	49
	ВСЬОГО:	1.78	2.57