

Аналіз звернень громадян, які надійшли до МОЗ України у I кварталі 2005 року

У I кварталі 2005 року до Міністерства надійшло 5823 звернення громадян (4294 - I кв. 2004 року) - це на 1529 звернення або на 35,6% більше, ніж за такий же період минулого року.

Збільшилася кількість звернень, які належать до компетенції місцевих органів охорони здоров'я - з 39,4% у 2004 році до 44,9% 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 - 30,6% /15,8% - I кв. 2004 року/.

Кількість звернень громадян з Кабінету Міністрів України порівняно з відповідним періодом 2004 року зросла в 4,2 разу /2004 р. 278, 2005 р. - 1175/.

За перший квартал до МОЗ надійшло 571 контрольне доручення по зверненнях громадян, з них 12 особистих доручень Президента України В. Ющенка та 16 особистих доручень Прем'єр-Міністра України Ю. Тимошенко.

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 - 25,8% /23,8% - 2004 р./;
2. З питань направлення на МСЕК - 15,2% /15,4% - 2004 р./;
3. З кадрових питань - 13,3% /10,5% - 2004 р./.

Найбільше звернень надійшло з питань надання медичної допомоги - 25,8% від усіх звернень, порівняно з минулим роком їх кількість зросла в 1,4 разу.

Відзначається зростання кількості звернень порівняно з відповідним періодом минулим роком стосовно: незадовільного лікування в стаціонарі в 3,3 разу, щодо реорганізації закладів охорони здоров'я в 2,5 разу, про незадовільне медичне обслуговування в амбулаторіях та поліклініках в 2 рази, з кадрових питань в 1,7 разу.

Відзначається зменшення кількості звернень про подяку медпрацівникам в 4,4 разу, про зловживання /порушення фінансової дисципліни, розтрата, крадіжки/ в 1,3 разу.

Середній показник позитивно вирішених питань, порушених у зверненнях громадян за I квартал по Міністерству становить 20,8% /26,7% 2004 р./.

Найвищі показники позитивно вирішених питань, порушених у зверненнях в Департаменті кадрової політики, освіти і науки - 81,3% /89,5% - 2004 рік/ ; Департаменті державного санітарно-епідеміологічного нагляду 80,1% /12,6% 2004 рік/ ; Державній службі лікарських засобів і виробів медичного призначення - 45,6% /52,5% - 2004 рік/. Найнижчі показники позитивного вирішення питань в Департаменті організації та розвитку медичної допомоги населенню - 12,0% /12,1% - 2004 рік/, Управлінні медико-соціальної експертизи 6,5% /7,0% 2004 рік/.

Найбільше звернень громадян надійшло до Департаменту організації та розвитку медичної допомоги населенню - 40,0% /42,2% - 2004 рік/, Департаменту кадрової політики, освіти і науки - 15,4% /17,7% - 2004 рік/, Управління медико-соціальної експертизи - 13,2% /11,8% - 2004 рік/.

Тобто трьома зазначеними структурними підрозділами розглянуто 68,3% /71,8% - 2004 рік/ звернень, що надійшли до МОЗ.

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

1. м. Київ - 2,91 /2,35 - 2004 рік/;
2. Полтавська область - 1,57 /1,03 - 2004 рік/;
3. Чернігівська область - 1,53 /0,90 - 2004 рік/;
4. Кіровоградська область 1,49 /1,12 2004 рік/.

Це найвищі показники.

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

Найменше звернень у I кварталі 2005 року надійшло з Закарпатської області - 0,68 /0,56 - 2004 рік/, Донецької - 0,78 /0,53 - 2004 рік/, Волинської - 0,84 /0,68 - 2004 рік/.

Середній показник звернень громадян по Україні, що надійшли до МОЗ за I квартал 2005 з розрахунку на 10 тис. населення становить 1,23 /0,90 2004 рік/.

Регіони, у яких показники вищі від середнього по Україні: м. Київ 2,91; Полтавська область 1,57; Чернігівська область 1,57; Кіровоградська область 1,49; Житомирська область 1,47; Київська область 1,46; Черкаська область 1,42; Миколаївська область 1,35; Сумська область 1,31; Вінницька область 1,31.

Заступник начальника Управління справами	С.М.Вишньова
---	---------------------

Таблиця 1

**Розподіл звернень громадян у розрізі структурних підрозділів МОЗ
за I квартал 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	1812	42.2	2309	40,0
2	Департамент кадрової політики, освіти і науки	763	17.7	896	15.4
3	Управління медико-соціальної експертизи	510	11.8	774	13.2
4	Управління організації медичної допомоги дітям і матерям	205	4.7	620	10.6
5	Департамент економічного розвитку охорони здоров'я і управління фінансами і матеріальними ресурсами	247	5.7	391	6.7
6	Управління освіти та науки	150	3.4	254	4.3
7	Департамент державного санітарно-епідеміологічного нагляду	172	4.0	212	3.6
8	Управління радіаційного захисту населення та медичних проблем аварії на ЧАЕС	105	2.4	96	1.6
9	Управління організації санаторно-	85	1.9	91	1.5

	курортного лікування				
10	Комітет з питань народної та нетрадиційної медицини	18	0.4	50	0.9
11	Державна служба лікарських засобів та виробів медичного призначення	116	2.7	46	0.8
12	Управління профілактики соціально-небезпечних хвороб, СНІДу та формування здорового способу життя	42	0.9	36	0.6
13	Управління справами /відділ архівних справ, сектор охорони праці/	63	1.3	25	0.4
14	Юридичне управління	4	0.09	9	0.01
15	Контрольно-ревізійний сектор	2	0.04	9	0.01
Всього:		4294	-	5823	-

Таблиця 2

Порівняльна таблиця характеру окремих звернень за I квартал 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	1025	23.8	1505	25.8
2	З питань направлення на МСЕК	665	15.4	884	15.2
3	З кадрових питань	455	10.5	776	13.3
4	Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення	461	10.7	520	9.0
5	Про санепідзабезпечення населення	145	3.3	185	3.1
6	З питань трудового законодавства та неправильного звільнення з роботи	13	0.3	18	3.0
7	З питань заробітної плати	134	3.1	144	2.4
8	Про неправильні дії медпрацівників	89	2.0	123	2.1
9	Питання переведення на бюджетну форму навчання	61	1.4	120	2.0
10	Незадовільне лікування в стаціонарі	27	0.6	91	1.5
11	Про реорганізацію закладів охорони здоров'я	27	0.6	69	1.2
12	З питань санаторно-курортного лікування	69	1.6	68	1.1
13	У зв'язку зі смертю хворих	37	0.8	42	0.7
14	Незадовільне медичне обслуговування в амбулаторіях та	19	0.4	38	0.6

	поліклініках				
15	Про грубе, формальне ставлення до хворих, рідних	11	0.2	13	0.3
16	Про зловживання /порушення фінансової дисципліни, розтрата, крадіжки/	18	0.4	13	0.3
17	Про подяку медпрацівникам	49	1.1	11	0.1
18	Про роботу невідкладної допомоги	3	0.06	10	0.1
19	Питання ліцензування	4	0.09	2	0.03
20	З інших питань	982	22.8	1029	17.6
	Всього:	4294	-	5823	-

Таблиця 3

Дані про кількість звернень громадян за I квартал 2004, 2005 рр.

	2004 рік		2005 рік	
	Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
Отримано з Секретаріату Президента України	402	9.3	607	10.4
Отримано з Верховної Ради України	155	3.6	143	2.4
Отримано з Кабінету Міністрів України	278	6.4	1175	20.1
Отримано безпосередньо від громадян	3038	70.7	3365	57.7
Отримано з інших установ і організацій	421	9.8	533	9.1
Всього:	4294	100	5823	100

Таблиця 4

Хід розгляду звернень громадян за I квартал 2004, 2005 рр.

	2004 рік		2005 рік	
	Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
Направлено для вирішення в місцеві органи влади	1692	39.4	2620	44.9
Направлено за належністю в інші відомства	206	4.7	255	4.3
Вирішено в МОЗ	1953	45.4	2278	39.1
Вирішено позитивно	1149	26.7	1216	20.8
Відмовлено	59	1.3	168	2.8
Дано роз'яснення	745	17.3	894	15.3
Кількість звернень розглянуто на місцях:				
- співробітниками МОЗ	396	9.2	482	8.3

- співробітниками НДІ	26	0.6	53	0.9
Факти підтвердились	31	0.7	185	3.1
Факти не підтвердились	22	0.5	350	6.0

Таблиця 5

**Позитивне вирішення звернень структурними підрозділами МОЗ
за I квартал 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	Департамент кадрової політики, освіти і науки	683	89.5	729	81.3
2	Департамент державного санітарно-епідеміологічного нагляду	35	12.6	170	80.1
3	Управління справами /архів, сектор охорони праці/	55	93.0	18	72.0
4	Державна служба лікарських засобів і виробів медичного призначення	61	52.5	21	45.6
5	Управління освіти та науки	22	15.6	66	26.0
6	Управління санаторно- курортного лікування та реабілітації	17	20.0	17	18.6
7	Департамент організації медичної допомоги населенню	220	12.1	279	12.0
8	Управління медико- соціальної експертизи	36	7.0	51	6.5
	Всього:	1149	26.7	1216	20.8

Таблиця 6

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

№ п/п	Найменування областей	I квартал 2004 р.	I квартал 2005 р.
1	м. Київ	2.35	2.91
2	Полтавська область	1.03	1.57
3	Чернігівська область	0.90	1.53
4	Кіровоградська область	1.12	1.49
5	Житомирська область	0.99	1.47
6	Київська область	1.28	1.46
7	Черкаська область	1.05	1.42
8	Миколаївська область	1.00	1.35
9	Сумська область	0.96	1.31

10	Вінницька область	0.70	1.31
11	Запорізька область	0.79	1.22
12	Луганська область	0.74	1.21
13	Рівненська область	0.73	1.18
14	Івано-Франківська область	0.93	1.17
15	Харківська область	0.95	1.13
16	Херсонська область	0.89	1.13
17	Хмельницька область	0.91	1.12
18	Львівська область	0.63	1.08
19	Дніпропетровська область	0.76	1.02
20	Одеська область	0.77	0.93
21	Тернопільська область	0.71	0.90
22	м. Севастополь	0.85	0.89
23	Чернівецька область	0.66	0.87
24	АР Крим	0.80	0.86
25	Волинська область	0.68	0.84
26	Донецька область	0.53	0.78
27	Закарпатська область	0.56	0.68
28	Середня величина:	0.90	1.23

Таблиця 7

Структурні підрозділи МОЗ, в яких було допущено порушення термінів розгляду контрольних доручень за зверненнями громадян за I квартал 2005 року

Структурні підрозділи	Всього	СПУ	КМУ	ВРУ
Департамент організації та розвитку медичної допомоги населенню	5	4	1	-
Управління організації медичної допомоги дітям і матерям	1	1	-	-
Управління освіти і науки	1	-	-	1
Всього:	7	5	1	1