

**Аналіз
звернень громадян, які надійшли до МОЗ України
у 2004 році**

Відповідно до вимог Конституції України, Закону України „Про звернення громадян”, актів Президента України, Кабінету Міністрів України в Міністерстві протягом 2004 року виконувалася робота щодо забезпечення реалізації громадянами конституційних прав на звернення.

За цей період в Міністерстві було проведено апаратну нараду та колегію стосовно розгляду звернень громадян та забезпечення реалізації громадянами конституційних прав на звернення.

30.04.2004 на апаратній нараді МОЗ підводились підсумки роботи Міністерства стосовно розгляду звернень громадян протягом I кварталу 2004 року. Рішення апаратної наради з матеріалами доведене до усіх начальників структурних підрозділів Міністерства та керівників обласних управлінь охорони здоров'я.

22.12.2004 на колегії МОЗ підводились підсумки роботи Міністерства стосовно розгляду звернень громадян протягом 9 місяців 2004 року та про хід виконання вимог Указу Президента України від 14.04.2004 №434"Про невідкладні заходи з удосконалення організації прийому громадян органами місцевого самоврядування та посадовими і службовими особами цих органів". Рішення колегії з матеріалами доведене до усіх начальників структурних підрозділів Міністерства та керівників обласних управлінь охорони здоров'я.

Протягом 2004 року кількість звернень громадян до Міністерства збільшилася на 22,0 % порівняно з 2003 роком (за 2004 рік - 20154 звернень громадян, за 2003 рік - 16512).

Однак привертає увагу те, що незважаючи на збільшення загальної кількості звернень до МОЗ зменшилася питома вага звернень, які належать до компетенції місцевих органів охорони здоров'я, і становить у 2004 році 35,7% /42,3% - 2003 рік/.

Спостерігається збільшення кількості звернень, що надійшли до МОЗ з Адміністрації Президента України на 42,8%, із Кабінету Міністрів України в 3,4 рази, із Верховної Ради України спостерігається зменшення кількості звернень на 18,1%.

Збільшилася кількість звернень надісланих до Міністерства безпосередньо від громадян на 10,6%. (Таблиця1)

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

щодо надання медичної допомоги -20,7 % (17,8%);

з кадрових питань -15,3% (16,0%);

з питань направлення на МСЕК -13,2% (15,3%).

Привертає увагу те, що зменшилася питома вага звернень з питань направлення на МСЕК і становить у 2004 році 13,2% (15,3% 2003рік).

Найбільше звернень надійшло з питань надання медичної допомоги - 17,8% від усіх звернень, порівняно з минулим роком їх кількість зросла на 41,6%.

Так, на виконання доручення Кабінету Міністрів України від 30.11.2004 №41-М-069492/22 МОЗ розглянуло звернення громадянки Мігаль С.П.з приводу лікування батька Мігалья О. В., учасника ВВВ. МОЗ забезпечило лікування батька заявниці на належному рівні у повному обсязі. Хворого було виписано додому під нагляд лікаря-хірурга за місцем проживання.

На виконання доручення Кабінету Міністрів України від 08.11.2004 №41-Н-059500/04П МОЗ розглянуто звернення Новіцького К.В.з приводу допомоги у проведенні операції. Хворому було видано направлення на консультацію для вирішення питання необхідності проведення оперативного лікування.

На виконання доручення Кабінету Міністрів України від 25.10.2004 №41-В-054844/18 МОЗ розглянуло звернення громадянки Вермтай Р.П.стосовно проведення їй оперативного

лікування. Хвора була оглянута районним хірургом та погодилась на госпіталізацію для проведення оперативного лікування.

Відзначається зростання кількості звернень порівняно з минулим роком щодо:

надання медичної допомоги в 1,4 разу;

незадовільного лікування у стаціонарі в 2,3 разу;

питань незадовільного медичного обслуговування в амбулаторях та поліклініках у 2,3 разу;

питань трудового законодавства в 1,8 разу;

забезпечення ліками та виробами медичного призначення в 1,7 разу;

питань заробітної плати в 1,7 разу;

санепідзабезпечення населення в 1,7 разу.

Зменшилася кількість звернень:

з питань санаторно-курортного лікування в 2,1 разу;

про реорганізацію закладів охорони здоров'я в 1,2 разу;

про подяку медпрацівникам в 7,2 разу.

Структура звернень громадян до МОЗ в 2003 році була такою:

Заяви (клопотання)-18384 (15135-2003 рік);

Пропозиції (зауваження)-216 (326-2003 рік);

Скарги-1062 (1051-2003 рік).

Показники звернень громадян із розрахунку на 10 тисяч населення: (Таблиця3)

1. м. Київ - 12,6 (8,9 - 2003 рік);

2. Чернігівська область - 6,7 (4,4-2002 рік);

3. Київська область - 5,4 (4,1 - 2002 рік).

Це найвищі показники.

Розрахунки показують, що у порівнянні з 2003 роком зросла кількість звернень на 10 тис. населення майже з усіх регіонів: з м. Києва - 12,6 /8,9 - 2003 рік/, Чернігівської області - 6,7 /4,4 - 2003 рік/, Київської області - 5,4 / 4,1 - 2003 рік /, Полтавської - 4,8 /3,8 - 2003 рік/, Житомирської області - 4,4 / 3,4 - 2003 рік/, Харківської - 4,4 / 3,1 - 2003 рік/, Кіровоградської області 4,7 / 3,7 2003 рік/ , Луганської 4,0/ 2,9 2003 рік/ та ін.

Найменше звернень за 2004 рік надійшло з Закарпатської - 2,3/ 2,5-2003 рік/, Тернопільської області 2,5 /2,2 - 2003 рік/, Рівненської -2,6 /3,4 - 2003 рік/, Донецької - 2,8 /2,3 - 2003 рік/, Волинської - 2,8 /2,9 -2003 рік/.

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

Регіони, у яких показники вищі від середнього по Україні:

м. Київ - 12,6; Чернігівська область - 6,7; Київська область - 5,4; Полтавська область - 4,8;

Кіровоградська область - 4,7; Житомирська область - 4,4; Харківська область 4,4.

Всього до МОЗ у 2004 році звернулося:

Героїв Радянського Союзу -1

Інвалідів Великої Вітчизняної війни -495(2003р.-257);

Осіб, що постраждали від аварії на ЧАЕС - 430 (2003-362)

Від ветеранів війни та праці, багатодітних сімей, осіб, що потребують соціального захисту та підтримки - 1457

Основні питання, які порушували до МОЗ соціально незахищені категорії громадян - це:

1. Надання медичної допомоги;

2. Забезпечення ліками та виробами медичного призначення, зокрема слуховими апаратами;

3. Спірні питання медико-соціальної експертизи, зокрема багато звернень від громадян - учасників бойових дій інвалідів від різних причин інвалідності стосовно надання їм статусу інваліда війни;

4. Питання встановлення причинного зв'язку хвороб, інвалідності та смерті з наслідками Чорнобильської катастрофи.

Багато питань, порушених у зверненнях даних категорій населення під час перевірки знаходять своє підтвердження. Зокрема в Управлінні медико-соціальної експертизи МОЗ України за звітний період вирішено позитивно 186 питань, порушених у зверненнях громадян стосовно встановлення та підвищення групи інвалідності, зміни категорії інвалідності.

Як приклад звернення громадянки Шевцової Н.В.на адресу Адміністрації Президента України стосовно встановлення їй групи інвалідності. За дорученням МОЗ України після проведеного обстеження в обласній лікарні Шевцова Н.В.була оглянута обласною медико-соціальною експертною комісією, яка визнала її інвалідом 3 групи загального захворювання.

На виконання доручення Кабінету Міністрів України від 08.11.04 №41-Ш-059511/04П Міністерство охорони здоров'я України розглянуло звернення інваліда 1 групи стосовно відмови у безкоштовному забезпеченні медикаментами. За доручення Міністерства хворий був забезпечений необхідними лікарськими препаратами за рахунок коштів, які передбачені на охорону здоров'я області.

Загалом в МОЗ було вирішено 10791 (53,5%) питань порушених у зверненнях громадян;

Направлено для розгляду до місцевих органів охорони здоров'я 7199 (35,7%);

Направлено за належністю в інші відомства 1052 (5,2%).

З числа вирішених в МОЗ:

вирішено позитивно 6011(55,7%); відмовлено 435 (2,1%); дано роз'яснення 4345 (40,2%).

Особистий прийом громадян в Міністерстві проводиться згідно з наказом МОЗ України від 04.12.2003 № 383-Адм у спеціально обладнаному приміщенні.

З метою упорядкування прийому громадян керівництвом МОЗ України і керівниками структурних підрозділів Міністерства затверджено графіки прийому громадян

В Приймальну громадян у 2004 році звернулося 4878 громадян, у тому числі 29 - з інших країн, та 12 - без постійного місця проживання.

Серед названої кількості громадян доросле населення становить 4596 осіб, діти - 282, в тому числі сільське населення - 413, з них дорослих - 381, діти - 32.

Всього звернень			В тому числі дорослих			В тому числі дітей		
2004 р.	2003 р.	Ріст (+) Зниження	2004 р.	2003 р.	Ріст (+) Зниження	2004 р.	2003 р.	Ріст (+) Зниження
4878	7110	-2232	4596	6812	- 2216	282	298	-16

В Приймальну громадян МОЗ України за 2004 рік звернулося:

- Героїв України-1

- Героїв Соціалістичної праці-1

- інвалідів ВВВ -251 (2003р. - 273), що менше на 8% від кількості звернень у 2003 році

- учасників ВВВ -160 (2003 р. - 254), що на 37% менше, ніж у 2003 році

- ветеранів праці - 35

- потерпілих від аварії на ЧАЕС - 52 (2003 р. -38), що майже в 1,5 рази більше, ніж у 2003 році

- громадян, що потребують соціального захисту - 58.

Прийнято керівництвом МОЗ України 1291 особа , в т.ч.

Міністр охорони здоров'я А.В.Підаєв - 122;

Перший заступник Міністра О.М.Орда -122;

Перший заступник Міністра О.В.Лапушенко - 51;

Перший Заступник Міністра у зв'язках з Верховною Радою України -Т.В.Педченко - 1;

Заступник Міністра М.Ф.Пасічник - 41;

Заступник Міністра В.Г.Передерій - 100;

Заступник Міністра В.В.Загородній - 134.

Начальник Головного управління освіти, науки та інформаційного-аналітичного забезпечення О.П.Волосовець - 5;

Начальник Департаменту організації медичної допомоги населенню М.П.Жданова - 392;

Начальник Управління медико-соціальної експертизи В.В.Маруніч - 12;

Начальник Управління медичних кадрів та державної служби М.В.Банчук - 17;

Начальник Управління спеціалізованої медичної допомоги В.Д.Долот - 177;

Начальник Управління первинної медико-санітарної допомоги В.М.Михальчук - 57;

Начальник Управління організації медичної допомоги дітям і матерям Р.О.Моїсеєнко -41;
 Начальник Головного санітарно-епідеміологічного управління - С.П.Бережнов - 19.
 Причини звернень громадян до Приймальної:

Причина звернень	Всього	Питома вага у числі звернень	Дорослі	Діти
Консультація та лікування	3336	68.3	3094	242
Придбання медикаментів	130	2.6	122	8
Питання ЛКК та МСЕК	311	6.3	303	8
Придбання виробів медтехніки	56	1.1	52	4
Санаторно-курортне лікування	68	1.3	57	11
Інші питання	850	17.4	832	18
Скарги та незадовільне медичне лікування	118	2.4	116	2
Кадрові питання	139	2.8	139	0
Питання медичної освіти	76	1.5	76	0

Найбільша кількість звернень стосувалась надання медичної допомоги - 68.3%, на другому місці інші питання - 17.4% на третьому - питання медико-соціальної експертизи - 6,3%, %, забезпечення медикаментами та виробами медичного призначення - 2,6%, забезпечення медичним обладнанням, транспортом 1.1%.

Результати розгляду звернень

Результати розгляду звернень	Всього	Питома вага у числі звернень	Дорослі	Діти
Направлено на консультацію	2160	44.2	1977	183
Направлено на госпіталізацію	571	11.7	563	8
Направлено за місцем проживання	172	3.5	163	9

Направлено на реабілітацію в реабілітаційний центр "Циблі" за 2004 рік - 478 осіб з числа інвалідів та учасників ВВВ. З числа осіб, що були направлені МОЗ 198 осіб (41.7%) - мешканці м. Києва, 177 осіб (37%) - мешканці Київської області, 103 особи (21.8%) - мешканці Черкаської, Житомирської та Одеської областей.

Аналіз причин звернень:

- незадоволення рівнем одержаної медичної допомоги за місцем проживання - 3015, в тому числі дорослих - 2867, дітей - 148;
- відсутність висококваліфікованої медичної допомоги за місцем проживання - 1404, в тому числі дорослих - 1290, дітей - 114;
- відсутність інформації про наявність за місцем проживання відповідного медичного центру - 100, в тому числі дорослих - 90, дітей - 10;
- не звертались за місцем проживання - 77, в тому числі дорослих - 73, дітей - 4.

Аналіз причин звернень за лікування по нозологічних формах захворювань свідчить про те, що на першому місці - професійні захворювання - 932 /19.1 %/, на другому - захворювання терапевтичного профілю - 826 /16.9 %/, далі - неврологічні захворювання - 243 /4.9%/, травми - 162 /3.3/, психічні - 160 /3,2%/, хірургічні - 153 /3.1%/.

Найбільша кількість звернень громадян на консультацію та лікування надійшла з таких областей:

- м. Київ -1427, з них дорослих - 1366, дітей - 61;
- Донецька - 679, з них дорослих - 659, дітей - 20;
- Київська - 549, з них дорослих - 514, дітей - 35;
- Львівська - 322, з них дорослих - 316, дітей - 6.

Подальшу роботу щодо поліпшення роботи Приймальної громадян МОЗ України вбачають у:

- організації комп'ютерного забезпечення приймальної громадян;
- передбаченні можливості обладнання приймальної громадян гардеробом, санітарно-гігієнічним вузлом;

- розширенні штату приймальної громадян за рахунок введення ставок лікарів-психоневрологів;
- створення зручних умов для особистого прийому громадян, які пересуваються на інвалідних колясках.

**Розподіл звернень громадян по регіонах України
в Приймальній громадян за 2004 р.**

№ № п/п	Назва регіону	за 2004 р.			за 2003 р.		
		кількість звернень в абсолютн е число)	кількість звернень 100 тис. населенн я	Питома вага звернен ь у %	кількість звернень в абсолютн . число)	кількість звернень 100 тис. населенн я	Питома вага звернен ь у %
1	АР Крим	72	4	1.5	95	5	1.3
2	Вінницька	125	7	2.6	152	9	2.1.
3	Волинська	48	5	1	114	11	1.6
4	Дніпропетровськ а	174	5	3.6	222	6	3.1
5	Донецька	679	14	14.0	1559	33	22
6	Житомирська	127	9	2.6	163	12	2.3
7	Закарпатська	38	3	0.8	41	3	0.6
8	Запорізька	43	2	0.9	58	3	0.8
9	Івано- Франківська	64	5	1.3	76	5	1.1
10	Київська	546	30	11.3	670	37	9.5
11	Кіровоградська	65	6	1.3	78	7	1.1
12	Луганська	204	8	4.2	278	11	3.9
13	Львівська	322	12	6.7	449	17	6.3
14	Миколаївська	40	3	0.8	51	4	0.7
15	Одеська	121	5	2.5	117	5	1.7
16	Полтавська	99	6	2.0	138	9	1.9
17	Рівненська	53	5	1.1	51	4	0.7
18	Сумська	82	6	1.7	94	7	1.3
19	Тернопільська	39	3	0.8	54	5	0.8
20	Харківська	81	3	1.7	100	3	1.4
21	Херсонська	32	3	0.7	45	4	0.6
22	Хмельницька	68	5	1.4	92	7	1.3
23	Черкаська	155	11	3.2	148	11	2.1
24	Чернівецька	22	2	0.5	63	7	0.9
25	Чернігівська	108	9	2.2	195	16	2.8
26	м. Київ	1427	55	29.5	1970	76	27.8
27	м. Севастополь	3	1	0.1	11	3	0.2
28	Разом по Україні	4837	10	100.0	1084	15	100.0
29	Інші країни СНД	29	0	0.0	23	0	0
30	Без постійного місця проживання ВСЬОГО:	12 4878	0 -	0.0 -	3 7110	0 -	0 -

Щодо фактів порушень положень Закону України "Про звернення громадян" то у Міністерстві охорони здоров'я України на виконання наказу МОЗ України від 23.02.2004р. №54-к було проведено службове розслідування щодо з'ясування причин невиконання Закону України "Про звернення громадян" на скаргу Беха В.М. За результатами службового розслідування начальнику Управління організації медичної допомоги дітям та матерям та колишньому секретарю Ліцензійної комісії МОЗ було вказано на незадовільну роботу щодо розгляду скарги громадянина Беха В.М. та порушення регламенту роботи МОЗ. Керівникам структурних підрозділів МОЗ при виконанні Закону України "Про звернення громадян" запропоновано запровадити практику щодо залучення заявників до комісійних перевірок фактів, викладених у скаргах, як передбачено ст.18,19 вищезазначеного Закону. Завідуючій сектором по роботі із зверненнями громадян запропоновано повторні заяви і скарги, які надходять до МОЗ ставити на контроль та робити відмітки на цих заявах.

Позитивного резонансу набула форма спілкування керівництва Міністерства з людьми **по прямій телефонній лінії**, які відбулися 09.03.04 та 08.10.04 за участю Першого заступника Міністра охорони здоров'я України О.М.Орди та 11.06.04 за участю заступника Міністра В.Я.Білого. По "гарячій" телефонній лінії у 2004 році надійшло 70 звернень, у яких було порушено 75 запитань. Вирішено позитивно 16 звернень /22,8%/, на 54 /77,1%/ дано роз'яснення.

Найбільша кількість звернень стосувалась надання медичної допомоги-37,3%, на другому місці питання медико-соціальної експертизи 12,0%, на третьому питання забезпечення медикаментами та виробами медичного призначення 10,6%. Далі йдуть питання заробітної плати 9,3%, санітарно-гігієнічного забезпечення 8,0% та ін.

Найбільше звернень надійшло з м. Києва 45,7%, Луганської області 10%, Дніпропетровської та Харківської областей 8,5%, Донецької -5,7%. Із 75 запитань, що надійшли від громадян лише 14 доручено вивчити структурним підрозділам Міністерства. На решту запитань заступниками Міністра була надано відповідь безпосередньо громадянам.

Відповідно до наказів МОЗ №345 від 17.09.2002, №526 від 17.11.03 та 202-Адм від 10.06.04 в Управліннях охорони здоров'я усіх регіонів України **проводилися додаткові заходи, спрямовані на удосконалення роботи із зверненнями громадян**

В планах роботи Міністерства на 2005 рік заплановано проведення стажування у секторі по роботі із зверненнями громадян працівників територіальних органів управління охорони здоров'я.

Міністерством охорони здоров'я України з метою визначення виконання місцевими органами охорони здоров'я вимог Указу Президента України від 14.04.04 №434 „Про невідкладні заходи з удосконалення організації прийому громадян органами державної влади, органами місцевого самоврядування та посадовими і службовими особами цих органів" було видано наказ від 10.06.04 №202-Адм „Про проведення перехресних перевірок стану виконання місцевими органами охорони здоров'я вимог вищезазначеного Указу Президента України. Відповідно до наказу МОЗ Міністру охорони здоров'я АР Крим, начальникам управлінь охорони здоров'я було доручено провести у червні 2004 року перехресні перевірки стану виконання вимог Указу Президента України від 14.04.04 №434 та надати довідки з проведених перевірок до Міністерства.

З наданих довідок, що надійшли з регіонів слідує, що місцевими органами охорони здоров'я приділяється належна увага роботі із зверненнями громадян. Набула поширення в областях така форма роботи з громадянами як виїзні прийоми громадян (зокрема в управліннях охорони здоров'я Вінницької, Волинської, Дніпропетровської, Житомирської облдержадміністрацій) та ін.

В усіх регіонах відбувається систематичне оприлюднення через засоби масової інформації відомостей про роботу із зверненнями громадян.

Як приклад в Управлінні охорони здоров'я Тернопільської ОДА за результатами аналізу звернень громадян щоквартально інформовано газету "Інформаційний вісник медицини", в Управлінні охорони здоров'я Житомирської ОДА аналіз звернень громадян публікується у медичному інформаційно-аналітичному віснику, в Управлінні охорони Черкаської ОДА інформація про роботу із зверненнями громадян висвітлюється в обласній газеті "Нова доба".

Аналіз та узагальнення звернень громадян в Міністерстві охорони здоров'я та в Управліннях охорони здоров'я усіх регіонів проводиться за встановленими формами, які затверджені наказом МОЗ №345 від 17.09.2002 р. та за формами визначеними у дорученні Міністра Кабінету Міністрів України від 30.12.2003 №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 підрозділів МОЗ на місцях щодо задоволення обґрунтованих запитів громадян. Міністерством охорони здоров'я листом від 02.12.2004 №2.04-04/40 було направлено інформацію до керівників регіональних органів охорони здоров'я з вимогою вжити невідкладних заходів щодо виконання місцевими органами охорони здоров'я вимог Указу Президента від 14.04.04 №434. В одному із пунктів даної інформації було дано доручення місцевим органам охорони здоров'я під час розробки регіональних програм соціально-економічного розвитку області на 2005 рік враховувати ключові проблеми, що впливають із звернень громадян.

Як позитивний приклад Управління охорони здоров'я Тернопільської ОДА під час розроблення програми розвитку області на 2004 рік врахувало ключові проблеми, що впливають із звернень громадян, а саме: затверджені бюджетні кошти для оплати лікування хворих за межами області, відкрито гемодіалізний та імунологічний центри на базі обласної комунальної клінічної лікарні. З метою покращення перебування хворих у лікувальних закладах збільшено вартість ліжко-дня на харчування і медикаменти, збільшено видатки на забезпечення пільгових рецептів.

Питання організації роботи зі зверненнями громадян особисто контролюється Міністром охорони здоров'я України.

Таблиця 1

**Дані про кількість звернень громадян за 2004 рік,
надіслані поштою у порівнянні з показниками за 2003 рік**

	2003 рік		2004 рік	
	Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
Безпосередньо від громадян	11250	68.1	12448	61.7
з інших установ та організацій	2889	17.4	3275	16.2
Отримано з Адміністрації Президента України	1035	6.2	1478	7.3
Отримано з Кабінету Міністрів України	721	4.3	2448	12.1
Отримано з Верховної Ради України	617	3.7	505	2.5
Колективні звернення	367	2.2	539	2.6
Повторні звернення	268	1.6	729	3.6

Основні причини надходження повторних звернень до МОЗ протягом 2004 року - це:

1. Невирішені питання про надання медичної допомоги місцевими органами охорони здоров'я, що свідчить про низький рівень роз'яснювальної роботи на місцях ;
2. Суперечливі питання медико-соціальної експертизи;
3. Питання направлення на лікування за кордон.

Таблиця 2

**Дані про основний зміст звернень громадян
за 2003, 2004 роки**

№№	Окремі звернення	2003 рік	2004 рік
----	------------------	----------	----------

п/п					
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1	Про надання медичної допомоги	2954	17.8	4183	20.7
2	З кадрових питань	2652	16.0	3099	15.3
3	З питань направлення на МСЕК	2529	15.3	2661	13.2
4	Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення	1099	6.6	1934	9.6
5	З питань заробітної плати	580	3.5	1025	5.1
6	Про санепідзабезпечення населення	335	2.0	592	2.9
7	З питань санаторно-курортного лікування	1173	7.1	545	2.7
8	Про неправильні дії медпрацівників	572	3.4	464	2.3
9	Питання переведення на бюджетну форму навчання	326	1.9	365	1.8
10	Незадовільне лікування в стаціонарі	126	0.7	297	1.4
11	У зв'язку зі смертю хворих	118	0.6	179	0.8
12	Незадовільне медичне обслуговування в амбулаторіях та поліклініках	62	0.3	143	0.7
13	Про реорганізацію закладів охорони здоров'я	168	1.0	137	0.67
14	З питань трудового законодавства та неправомірного звільнення з роботи	69	0.4	125	0.62
15	Про подяку медпрацівникам	897	5.5	124	0.61
16	Про грубе, формальне ставлення до хворих, рідних	13	0.07	45	0.2
17	Про роботу невідкладної допомоги	19	0.1	30	0.1
18	З інших питань	3135	18.9	4206	20.8
	Всього:	16512	-	20154	-

Таблиця 3

**Звернення
із регіонів України з розрахунку на 10 тис. населення
за 2003, 2004 рр.**

№№ п/п	Найменування областей	2003 р.	2004 р.
1	м. Київ	8.9	12,6
2	Чернігівська область	4.4	6.7
3	Київська область	4.1	5.4
4	Полтавська область	3.8	4.8
5	Кіровоградська область	3.7	4.7
6	Житомирська область	3.4	4.4

7	Харківська область	3.1	4.4
8	Сумська область	3.6	4.1
9	м. Севастополь	3.9	4.1
10	Херсонська область	3.1	4.0
11	Луганська область	2.9	4.0
12	Хмельницька область	2.7	3.9
13	Черкаська область	3.5	3.8
14	Запорізька область	2.9	3.7
15	Вінницька область	2.7	3.6
16	Миколаївська область	2.4	3.6
17	Одеська область	2.5	3.5
18	Львівська область	2.4	3.5
19	Дніпропетровська область	3.0	3.4
20	АР Крим	2.9	3.4
21	Івано-Франківська область	3.2	3.4
22	Чернівецька область	3.1	2.9
23	Волинська область	2.9	2.8
24	Донецька область	2.3	2.8
25	Рівненська область	3.4	2.6
26	Тернопільська область	2.2	2.5
27	Закарпатська область	2.5	2.3
	Середня величина	3.4	4.2