

*Аналіз
звернень громадян, які надійшли до МОЗ України у 2010 році*

Відповідно до вимог Конституції України, Закону України „Про звернення громадян”, актів Президента України, Кабінету Міністрів України у Міністерстві охорони здоров'я України протягом 2010 року здійснювалася робота щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення.

За цей період питання роботи зі зверненнями громадян періодично розглядалися на апаратних нарадах та колегіях МОЗ, приймалися відповідні рішення.

12.03.2010 року на апаратній нараді МОЗ підводились підсумки роботи Міністерства стосовно розгляду звернень громадян протягом 2009, а саме розглядалися питання упорядкування роботи зі зверненнями громадян, забезпечення реалізації конституційних прав громадян на письмове звернення та особистий прийом, недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням строків, установлених законодавством. За підсумками апаратної наради з урахуванням вимог Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 було прийнято відповідне рішення. Рішення апаратної наради з матеріалами доведено до усіх начальників структурних підрозділів Міністерства та керівників обласних управлінь охорони здоров'я.

05.08.2010 на підсумковій колегії МОЗ «Підсумки діяльності у сфері охорони здоров'я за перше півріччя 2010 року, завдання та перспективи подальшого розвитку» було включено питання для розгляду у робочому порядку «Аналіз звернень громадян до МОЗ за I півріччя 2010 року».

03.09.2010 року на апаратній нараді МОЗ підводились підсумки роботи Міністерства стосовно розгляду звернень громадян протягом I півріччя 2010 року та розглядалися питання упорядкування роботи зі зверненнями громадян, недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням строків, установлених законодавством. За підсумками апаратної наради було прийнято відповідне рішення. Рішення апаратної наради з матеріалами доведено до усіх начальників структурних підрозділів Міністерства та керівників обласних управлінь охорони здоров'я.

09.12.2010 на колегії МОЗ підводились підсумки роботи Міністерства стосовно розгляду звернень громадян протягом 9 місяців 2010 року. З метою впровадження в життя рішення колегії видано наказ МОЗ від 27.12.2010 №1172 «Про впровадження в життя рішення колегії від 09.12.2010 щодо розгляду звернень громадян, які надійшли до МОЗ за 9 місяців 2010 року».

Протягом 2010 року кількість звернень до Міністерства порівняно з 2009 роком збільшилася на 7,4 % (за 2009 рік – 17402, за 2010 рік – 18691).

Спостерігалось збільшення кількості звернень, що надійшли до Міністерства від Адміністрації Президента України в 1,4 рази та безпосередньо від громадян в 1,1 рази.

Зменшилася кількість звернень громадян до Міністерства від Кабінету Міністрів України та Верховної Ради України.

Безпосередньо від громадян надійшло 69,9 відсотка усіх звернень на адресу Міністерства, 9,8 відсотка – від Кабінету Міністрів України, 9,6 відсотка – від Адміністрації Президента України, 7,9 відсотка – від інших установ і організацій, від Верховної Ради України – 2,8 відсотка. (Таблиця 1).

Результати аналізу звернень за змістом основних питань свідчать, що у порівнянні з минулим роком структура звернень громадян не змінилася. У зверненнях з більшості регіонів України частіше порушувалися питання: (Таблиця 3)

1. Щодо надання медичної допомоги – 20,0% (20,2% – 2009 рік) ;
2. Направлення на МСЕК, ЛКК – 18,7% (17,9% – 2009 рік) ;
3. З кадрових питань – 9,0% (11,6% – 2009 рік).

Найбільше звернень надійшло до Міністерства з питань надання медичної допомоги – 20,0% від усіх звернень.

Порівняно з відповідним періодом минулого року збільшилася частка звернень з питань:

- заробітної плати в 2 рази;
- про зловживання (порушення фінансової дисципліни, розтрата, крадіжки) в 1,6 рази;
- у зв'язку зі смертю хворих в 1,4 рази;
- направлення на МСЕК, ЛКК в 1,1 рази;
- про реорганізацію закладів охорони здоров'я в 1,1 рази.

Загалом у МОЗ було вирішено більше половини – 11600 (62,1%) питань порушених у зверненнях громадян ; направлено для розгляду до місцевих органів охорони здоров'я – 5937 (31,8%), направлено за належністю в інші відомства – 589 (3,2%).(Таблиця 4)

З числа вирішених в МОЗ:

вирішено позитивно – 3952 (21,1%), дано роз'яснення – 6941 (37,1%), відмовлено – 707 (3,8%).

За видами звернення громадян до МОЗ були такими:

- Заяви (клопотання) – 17509 (16035 – 2009 р.);
- Скарги – 1080 (1202 – 2009 р.);
- Пропозиції (зауваження) – 102 (165 – 2009 р.).

Показники звернень громадян із розрахунку на 10 тисяч населення: (Таблиця 5)

1. м. Київ – 13,92 (10,2 – 2009 р.);
2. Київська область – 5,24 (4,59 – 2009 р.);
3. Полтавська область – 4,93 (4,61 – 2009 р.);
4. Чернігівська область – 4,60 (4,37 – 2009 р.).

Це найвищі показники.

Найменше звернень із регіонів України з розрахунку на 10 тис. населення за 2010 р. надійшло із Закарпатської області – 1,77 /1,71– 2009 р./,

Донецької області – 2,33 /2,41 – 2009 р./, Миколаївської області – 2,67 /3,02 – 2009 р./.

Середній показник звернень громадян, що надійшли до МОЗ України за 2010 рік з розрахунку на 10 тис. населення становить 4,02 /3,7 – 2009 р./.

Регіони, у яких показники вищі від середнього:

м. Київ – 13,92 ; Київська область – 5,24 ; Полтавська область – 4,93 ; Чернігівська область – 4,60 ; Вінницька область – 4,55 ; Луганська область – 4,46 ; м. Севастополь – 4,17.

Всього до МОЗ у 2010 році звернулося:

Інвалідів Великої Вітчизняної війни – 104 (2009 р. – 121);

Ветеранів війни та праці, багатодітних сімей, осіб, що потребують соціального захисту та підтримки – 1640 (2009 р. – 1268).

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

1. Надання медичної допомоги;
2. Забезпечення ліками та виробами медичного призначення;
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 захворювань та інвалідності пов'язаних з наслідками Чорнобильської катастрофи.

Багато питань, порушених у зверненнях даних категорій населення під час перевірки знаходять своє підтвердження. Зокрема у Відділі медико-соціальної експертизи МОЗ України за звітний період вирішено позитивно 265 питань порушених у зверненнях громадян стосовно встановлення та підвищення групи інвалідності, зміни категорії інвалідності.

З метою забезпечення оперативного реагування на звернення громадян, на виконання наказу МОЗ від 20.10.2010 №892, в **Міністерстві охорони здоров'я України з 1 листопада 2010 року функціонує телефон «гарячої лінії» (т. 200-07-80)**. Затверджено графік чергувань співробітників установ, підпорядкованих МОЗ, на телефоні «гарячої лінії». Відповідно до зазначеного наказу «гарячі телефонні лінії» запроваджені в усіх обласних управліннях охорони здоров'я, Головному управлінні охорони здоров'я Київської та управлінні охорони здоров'я Севастопольської міських державних адміністрацій.

Під час роботи **прямої телефонної лінії Кабінету Міністрів України** на виконання відповідних доручень Кабінету Міністрів України у 2010 році надійшло 97 звернень (76 – 2009 рік). У 2010 році за участю керівництва Міністерства було проведено 4 таких заходи, під час яких найбільше громадян турбували питання надання медичної допомоги, питання МСЕК, питання забезпечення ліками та виробами медичного призначення.

Із загальної кількості запитань, що надійшли від громадян лише 35 було доручено вивчити структурним підрозділам Міністерства. На решту запитань

було надано відповідь безпосередньо громадянам під час прямої телефонної лінії.

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 12.08.2009 №898 "Про взаємодію органів виконавчої влади та державної установи **"Урядовий контактний центр"** у Міністерстві здійснено значний обсяг роботи щодо забезпечення функціонування створеної системи оперативного реагування на звернення. Слід відмітити, що протягом 2010 року до Міністерства охорони здоров'я України надійшло 1466 звернень, з них було вирішено позитивно – 480, які були підтверджені зворотнім зв'язком з громадянами.

На виконання положень Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування" на офіційному веб-сайті Міністерства охорони здоров'я України функціонує окрема рубрика «Громадянам», де розміщені графіки та порядок особистого прийому громадян керівництвом Міністерства, інформація про «гарячу лінію» МОЗ. На веб-сайті МОЗ можна ознайомитися з результатами аналізу та узагальнення звернень громадян, що надходять на адресу Міністерства.

Аналіз та узагальнення звернень громадян в Міністерстві проводиться за встановленими формами, які затверджені наказом МОЗ України від 14.03.2008 №132 та за формами визначеними у дорученні 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 місцевих органів охорони здоров'я щодо задоволення обґрунтованих звернень громадян.

Міністерством вживаються заходи, які спрямовані на поліпшення інформованості населення, зокрема у газеті "Ваше здоров'я" систематично розміщуються узагальнені матеріали про стан роботи зі зверненнями громадян, а саме 28.05.2010 року було опубліковано звіт про розгляд звернень громадян, що надійшли до Міністерства у I кварталі 2010 року та 01.10.2010 опубліковано звіт про розгляд звернень громадян, що надійшли до Міністерства протягом I півріччя 2010 року.

Особистий прийом громадян у Міністерстві проводиться керівництвом МОЗ України та керівниками структурних підрозділів Міністерства згідно графіків прийому громадян, які затверджені наказом МОЗ України від 23.11.2010 р. № 457-Адм у спеціально обладнаному приміщенні.

До Приймальні громадян за 2010 рік звернулось 4306 осіб, з інших країн - 15, без постійного місця проживання - 4 звернення. Серед названої кількості громадян доросле населення становить - 4129 осіб, діти - 177, в тому числі сільське населення - 118, з них дорослих - 103, діти - 15.

Кількість звернень до Приймальні за 2009, 2010 рр.

Всього звернень			В тому числі дорослих			В тому числі дітей		
2010р.	2009р.	Ріст (+) Знижен ня(-)	2010р.	2009р.	Ріст (+) Знижен ня(-)	2010р.	2009р.	Ріст (+) Знижен ня(-)
4306	3775	531	4129	3633	496	177	142	35

До Приймальні громадян МОЗ України за 2010 рік звернулось:

- інвалідів ВВВ – 62 (2009 р. – 39);
- учасників ВВВ – 62 (2009 р. – 38);
- потерпілих від аварії на ЧАЕС – 37 (2009 р. – 15);
- громадяни, що потребують соціального захисту – 168 (2009 р. – 166);
- ветерани праці – 21 (2009 р. – 17).

Дані про основний зміст звернень до Приймальні громадян

Причина звернень	Всього	Питома вага у числі звернень	Дорослі	Діти
Консультація та лікування	1181	27.4%	1063	118
Придбання медикаментів	32	0.7%	26	6
Питання ЛКК та МСЕК	149	3.4%	145	4
Придбання виробів медтехніки	42	0.9%	41	1
Санаторно-курортне лікування	43	1.0%	22	21
Скарги та незадовільне медичне лікування	165	3.8%	156	9
Кадрові питання	1952	45.3%	1952	0
Питання медичної освіти	84	1.9%	84	0
Інші питання	667	15.4%	649	18

Збільшилася кількість звернень до Приймальні з питань: консультації та лікування – 1181 (2009 р. – 1112), питань ЛКК та МСЕК – 149 (2009 р. – 120), з питань скарг та незадовільне медичне обслуговування – 165 (2009 р. – 159), санаторно-курортного лікування – 43 (2009 р. – 41), кадрові питання – 1952 (2009 р. – 1728).

Найбільша кількість звернень громадян до Приймальні надійшла з таких регіонів:

м. Київ – 1183 , з них дорослих – 1139, дітей – 44 ; Київська – 402, з них дорослих – 369 , дітей – 33 ; Львівська – 247, з них дорослих – 237, дітей – 10 ; Дніпропетровська – 227, з них дорослих – 222, дітей – 5 ; Луганська – 214 , з них дорослих – 210, дітей – 4 ; Харківська – 182, з них дорослих – 180,

дітей – 2 ; Донецька – 169, з них дорослих – 159, дітей – 10 ; Вінницька – 164, з них дорослих – 155, дітей – 9 ; Одеська – 160, з них дорослих – 157, дітей – 3.

Результати розгляду звернень до Приймальні за 2010 рік

Результати розгляду звернень	Всього	Питома вага у числі звернень	Дорос лі	Діти
Роз'яснено	3189	74.0	3106	83
Направлено на консультацію	391	9.1	351	40
Прохання задоволено	249	5.7	221	28
Направлено у місцеві органи ОЗ	142	3.3	131	11
Направлено на госпіталізацію	91	2.1	85	6
Відмовлено	8	0.2	7	1

Аналіз причин звернень до Приймальні:

– незадоволення рівнем одержаної медичної допомоги за місцем проживання – 149 – 3,4% (2009 р. – 193), у тому числі дорослих – 139 , дітей – 10;

– відсутність висококваліфікованої медичної допомоги за місцем проживання – 785 – 18,2% (2009 р. – 706), в тому числі дорослих – 705, дітей – 80;

– відсутність інформації про наявність за місцем проживання відповідного медичного центру – 20 – 0,4% (2009 року – 11), в тому числі дорослих – 18, дітей – 2 ;

– не звертались за місцем проживання – 442 – 10,2% (2009 р. – 354), в тому числі дорослих – 394, дітей – 48.

Начальник Управління справами

В.Й.Бачинський

Дані про кількість звернень громадян за 2009, 2010 рр.

		2009 р.		2010 р.	
		Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1.	Отримано безпосередньо від громадян	11680	67.1	13059	69.9
2.	Отримано з Кабінету Міністрів України	2404	13.8	1841	9.8
3.	Отримано з Адміністрації Президента України	1286	7.4	1792	9.6
4.	Отримано з інших установ і організацій	1484	8.5	1484	7.9
5.	Отримано з Верховної Ради України	548	3.1	515	2.8
	Всього:	17402	-	18691	-
	Повторні звернення	643	3.7	621	3.3
	Колективні звернення	493	2.8	623	3.3

**Розподіл звернень громадян у розрізі структурних підрозділів
МОЗ України за 2009, 2010 рр.**

№ № п/п	Назва структурного підрозділу	2009 р.		2010 р.	
		К-ть звернен ь	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1.	Департамент розвитку медичної допомоги населенню	4747	27.3	4662	24.9
2.	Відділ медико-соціальної експертизи	2869	16.5	3230	17.3
3.	Департамент кадрової політики та запобігання корупції	2991	17.2	2648	14.2
4.	Департамент економіки, фінансів і бухгалтерської звітності	1228	7.1	2373	12.7
5.	Департамент материнства, дитинства та санаторного забезпечення	2000	11.5	1950	10.4
6.	Департамент організації санітарно-епідеміологічного нагляду	1003	5.8	902	4.8
7.	Департамент регуляторної політики у сфері обігу лікарських засобів та продукції у системі охорони здоров'я	655	3.8	693	3.7
8.	Департамент управління та контролю якості медичних послуг	502	2.9	643	3.4
9.	Сектор протирадіаційного захисту та медичних проблем наслідків аварії на ЧАЕС	312	1.8	627	3.4
10.	Управління освіти та науки	564	3.2	488	2.6
11.	Комітет з питань протидії ВІЛ-інфекції /СНІДу та іншим соціально небезпечним хворобам	221	1.3	166	0.8
12.	Управління справами	125	0.7	122	0.7
13.	Комітет з питань народної та нетрадиційної медицини	62	0.4	57	0.3
14.	Управління моніторингу та супроводу державних програм	14	0.1	46	0.2
15.	Юридичне управління	47	0.3	39	0.2
16.	Відділ інвестицій, будівництва та майнових відносин	2	0.01	19	0.1
17.	Управління економіки страхування	31	0.2	15	0.1
18.	Контрольно-ревізійний відділ	8	0.04	11	0.1
	Всього:	17402	-	18691	-

**Дані про основний зміст звернень громадян
за 2009, 2010 рр.**

№№ п/п	Окремі звернення	2009 р.		2010 р.	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1.	Про надання медичної допомоги	3517	20.2	3746	20.0
2.	З питань направлення на МСЕК, ЛКК	3120	17.9	3500	18.7
3.	З кадрових питань	2017	11.6	1677	9.0
4.	З питань заробітної плати	469	2.7	947	5.1
5.	З питань санаторно-курортного лікування	642	3.7	682	3.6
6.	Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення	723	4.2	680	3.6
7.	Про санепідзабезпечення населення	747	4.3	581	3.1
8.	Про неправильні дії медпрацівників	543	3.1	306	1.6
9.	У зв'язку зі смертю хворих	184	1.4	267	1.4
10.	Про зловживання /порушення фінансової дисципліни, розтрата, крадіжки/	125	0.7	209	1.1
11.	Про реорганізацію закладів охорони здоров'я	167	1.0	190	1.02
12.	Про пільги медпрацівниками	234	1.3	187	1.0
13.	Питання переведення на бюджетну форму навчання	160	0.9	177	0.95
14.	Про подяку медпрацівникам	203	1.2	174	0.9
15.	Незадовільне лікування у стаціонарі	187	1.1	159	0.8
16.	З питань трудового законодавства та неправильного звільнення з роботи	12	0.1	142	0.8
17.	Незадовільне медичне обслуговування в амбулаторіях та поліклініках	104	0.6	82	0.4
18.	Про грубе, формальне ставлення до хворих, рідних	59	0.3	57	0.3
19.	Про роботу невідкладної допомоги	34	0.2	23	0.1
20.	З інших питань	4155	23.9	4905	26.2
	Всього:	17402	-	18691	-

Хід розгляду звернень громадян за 2009, 2010 рр.

	2009 р.		2010 р.	
	К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1. Вирішено в МОЗ	10224	58.8	11600	62.1
-дано роз'яснення	5806	33.4	6941	37.1
-вирішено позитивно	3889	22.3	3952	21.1
-відмовлено	529	3.0	707	3.8
2. Направлено для вирішення в місцеві органи влади	5844	33.6	5937	31.8
3. Направлено за належністю в інші відомства	457	2.6	589	3.2

**Звернення
із регіонів України з розрахунку на 10 тис. населення
за 2009, 2010 рр.**

№№ п/п	Найменування областей	2009 р.	2010 р.
1.	м. Київ	10.2	13.92
2.	Київська область	4.59	5.24
3.	Полтавська область	4.61	4.93
4.	Чернігівська область	4.37	4.60
5.	Вінницька область	3.89	4.55
6.	Луганська область	3.87	4.46
7.	м. Севастополь	4.12	4.17
8.	Житомирська область	4.29	3.99
9.	Харківська область	4.27	3.85
10.	Івано-Франківська область	3.64	3.68
11.	Хмельницька область	3.03	3.61
12.	Одеська область	2.93	3.56
13.	Кіровоградська область	3.51	3.46
14.	Черкаська область	3.49	3.46
15.	Чернівецька область	3.97	3.34
16.	АР Крим	2.62	3.21
17.	Волинська область	2.74	3.16
18.	Тернопільська область	3.64	3.14
19.	Рівненська область	3.21	3.09
20.	Запорізька область	3.38	3.08
21.	Херсонська область	3.15	3.07
22.	Сумська область	3.08	3.00
23.	Львівська область	2.98	2.89
24.	Дніпропетровська область	3.02	2.87
25.	Миколаївська область	3.02	2.67
26.	Донецька область	2.41	2.33
27.	Закарпатська область	1.71	1.77
	По МОЗ	3.7	4.02

**Розподіл звернень громадян по регіонах України
у Приймальній громадян за 2010 рік в порівнянні з 2009 роком**

№ № п/ п	Назва регіону	2010 рік			2009 рік		
		Кількість звернень (абсолютн. число)	Кількість звернень 100 тис. населення	Питома вага звернень у %	Кількість звернень (абсолютн. число)	Кількість звернень 100 тис. населення	Питома вага звернень у %
1.	АР Крим	75	4	1,7	59	3	1.6
2.	Вінницька	164	10	3,8	134	8	3,6
3.	Волинська	69	7	1,6	89	9	2,4
4.	Дніпропетровська	227	7	5,3	197	6	5,2
5.	Донецька	169	4	3,9	183	4	4.9
6.	Житомирська	99	7	2,3	81	6	2.2
7.	Закарпатська	43	3	1,0	39	3	1.0
8.	Запорізька	67	4	1,6	75	4	2.0
9.	Івано-Франківська	112	8	2,6	113	8	3.0
10.	Київська	402	23	9,4	310	18	8,2
11.	Кіровоградська	73	7	1,7	56	5	1.5
12.	Луганська	214	9	5,0	134	6	3,6
13.	Львівська	247	10	5,8	357	14	9,5
14.	Миколаївська	43	3	1,0	35	3	0.9
15.	Одеська	160	7	3,7	145	6	3,9
16.	Полтавська	106	7	2,5	85	6	2,3
17.	Рівненська	83	7	1,9	84	7	2.2
18.	Сумська	68	5	1,6	56	5	1.5
19.	Тернопільська	70	6	1,6	50	5	1.3
20.	Харківська	182	6	4,2	161	6	4,3
21.	Херсонська	36	3	0,8	32	3	0,9
22.	Хмельницька	78	6	1,8	74	5	2.0
23.	Черкаська	114	8	2,7	87	7	2,3
24.	Чернівецька	61	7	1,4	63	7	1,7
25.	Чернігівська	114	10	2,7	69	6	1,8
26.	м. Київ	1183	45	27,6	983	36	26.2
27.	м. Севастополь	28	7	0,7	7	2	0.2
28.	Разом по Україні	4287	9	100	3758	8	100,0
	Інші країни СНД	15	0	0	9	0	0
	Без постійного місця проживання	4	0	0	8	0	0
	ВСЬОГО:	4306	0	0	3775	0	0

Розподіл звернень громадян, що надійшли на Урядову телефонну «гарячу лінію» у розрізі структурних підрозділів МОЗ України за 2010 рік

№ п/п	Назва структурного підрозділу	2010 рік
1	Відділ медико-соціальної експертизи	372
2	Департамент розвитку медичної допомоги	337
3	Департамент материнства, дитинства та санаторного забезпечення	233
4	Департамент економіки, фінансів і бухгалтерської звітності	141
5	Департамент організації санітарно-епідеміологічного нагляду	93
6	Департамент регуляторної політики у сфері обігу лікарських засобів та продукції у системі охорони здоров'я	87
7	Департамент управління та контролю якості медичних послуг	80
8	Департамент кадрової політики та запобігання корупції	52
9	Управління справами	24
10	Сектор радіаційної безпеки та медичних проблем наслідків аварії на ЧАЕС	15
11	Управління освіти та науки	9
12	Комітет з питань протидії ВІЛ- інфекції/СНІДу та іншим соціально небезпечним хворобам	7
13	Управління економіки страхування	6
14	Юридичне управління	2
15	ДП «Комітет з питань народної і нетрадиційної медицини»	1
16	Відділ інвестицій, будівництва та майнових відносин	1
17	Відділ тендерних процедур	1
	ВСЬОГО ЗВЕРНЕНЬ	1466