

Аналіз організації роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Міністерства охорони здоров'я України у 2023 році

Відповідно до вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», актів Президента України, Кабінету Міністрів України у Міністерстві охорони здоров'я України (далі – МОЗ) протягом 2023 року проведено роботу щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення.

Результати роботи зі зверненнями громадян, питання упорядкування роботи зі зверненнями громадян, забезпечення реалізації конституційного права громадян на письмове звернення та особистий прийом, недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням строків, установлених законодавством, перебувають на постійному контролі керівництва МОЗ.

Стан розгляду звернень громадян структурними підрозділами МОЗ: у порівнянні з 2022 роком протягом 2023 року до МОЗ надійшло всього **16730** звернень громадян – це на 3438 звернень більше ніж у 2022 році, що становить 25%., Державна установа «Урядовий контактний центр» надіслала 3679 звернень - це на 22% від загальної кількості звернень більше ніж у попередньому році (у 2022 році - 3576), через уповноважену особу - 14. Від органів влади отримано 2636 звернень, з них від СКМУ - 539 та 6 звернень від засобів масової інформації.

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 сайті МОЗ www.moz.gov.ua функціонує розділ «Громадянам», де розміщені графіки особистого прийому громадян керівництвом МОЗ, інформація про телефонну «гарячу лінію» МОЗ.

Організація особистого прийому у МОЗ здійснюється відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Порядку особистого прийому громадян у Міністерстві охорони здоров'я, затвердженому наказом МОЗ від 09.07.2014 № 253 «Про організацію виконання Закону України «Про звернення громадян» у Міністерстві охорони здоров'я України, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 07 травня 2014 року за № 482/25259 та інших актів законодавства. Прийом громадян проводиться у спеціально відведеному і обладнаному приміщенні. Особистий прийом громадян у МОЗ проводиться керівництвом та керівниками структурних підрозділів МОЗ відповідно до графіків прийому громадян, які затверджені Міністром.

На особистий прийом громадян до керівництва було зареєстровано 176 звернень.

Слід зазначити, що від загальної кількості звернень за 2023 рік надійшло 10062 письмових звернень (поштових та електронних), що становить 60%. Збільшення кількості звернень громадян пов'язано з особливим правовим режимом, введеного в дію Указом Президента України від 24.02.2022 № 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні» (Таблиця 1).

Прийом та опрацювання звернень також здійснюється за допомогою телефонної «гарячої лінії» МОЗ, яка функціонує відповідно до наказу МОЗ від 09.11.2021 року № 2471 «Про затвердження Порядку роботи телефонної «гарячої лінії» МОЗ», зареєстрованого у Міністерстві юстиції України 23.02.2022 за № 247/37583. Звернення, що потребують опрацювання на місцях, надсилаються засобами електронного листування відповідальним посадовим особам структурних підрозділів з питань охорони здоров'я обласних, Київської міської військових державних адміністрацій. Протягом 2023 року на телефонну «гарячу лінію» МОЗ надійшло **128732**. Основні питання, які порушували соціально незахищені категорії громадян – це:

1. Питання COVID-7%;
2. Про надання медичної допомоги – 50%;
3. Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення 8%;
3. З питань направлення на МСЕК, ЛКК - 5%;
4. Листки непрацездатності – 1%
5. Імунопрофілактика – 1%
6. Заробітна плата медичних працівників – 1%;
7. Організація роботи медичних закладів – 13%;
8. Лікування за кордоном – 9%;
9. Ліцензування/Акредитація – 1%;
10. Освіта/Наука - 1%;
11. Інші питання – 3%.

Найбільше звернень надійшло до МОЗ з питань надання медичної допомоги – 21,4%.

Загалом у МОЗ було вирішено – 6175 (6551– у 2022 році) питань порушених у зверненнях громадян; направлено для розгляду до місцевих органів охорони здоров'я – 4492 (3716– у 2022 році); направлено за належністю в інші відомства – 1284 (1270 – у 2022 році. З числа звернень вирішених в МОЗ: вирішено позитивно – 1014 (167– у 2022 році), надано роз'яснення – 5095 (6377– у 2021 році), відмовлено – 66 (7– у 2022 році).

В підрозділі «Звернення громадян», розміщено рекомендації щодо оформлення та подання електронного звернення до МОЗ.