

Аналіз організації роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до МОЗ України у I півріччі 2015 року

Відповідно до вимог Конституції України, Закону України "Про звернення громадян", актів Президента України, Кабінету Міністрів України у Міністерстві охорони здоров'я України протягом I півріччя 2015 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, розглянуті

02 червня 2015 року на засіданні Колегії МОЗ України. Стан розгляду звернень громадян структурними підрозділами МОЗ України щотижнево заслуховується на апаратних нарадах.

Протягом I півріччя 2015 року до МОЗ України надійшло **6895** звернень громадян (7815 – у I півріччі 2014 року) – це на 920 звернень або на 11,8 % менше, ніж минулого року. При цьому надійшло **4072** письмових звернень та на особистому прийомі (**59,1** % від загальної кількості), **1280** звернень надійшло

від державної установи "Урядовий контактний центр" (18,6 %). За звітний період зменшилася кількість надходження письмових звернень до МОЗ України та звернень, що надходять від державної установи "Урядовий контактний центр" в 1,1 рази. Зменшилася кількість звернень громадян від Кабінету Міністрів України та Верховної Ради України. Водночас в 2,1 рази збільшилася кількість звернень від Адміністрації Президента України (Таблиця 1).

Прийом та опрацювання звернень також здійснює телефонна "гаряча лінія" МОЗ України, яка функціонує на підставі наказу МОЗ України

від 10.04.2013 року № 292. Звернення, що потребують опрацювання на місцях, надсилаються засобами електронного листування відповідальним посадовим особам, структурних підрозділів з питань охорони здоров'я обласних, Київської міської державних адміністрацій. Протягом I півріччя 2015 року на телефонну "гарячу лінію" МОЗ України надійшло 9321 звернення (у I півріччі 2014 року – 7964). Аналіз роботи телефонної "гарячої лінії" МОЗ додається (Таблиця 6).

Для здійснення контролю та термінового вирішення питань забезпечення закладів охорони здоров'я комунальної та державної форм власності адміністративно-територіальних одиниць України усіма необхідними лікарськими засобами та виробами медичного призначення, що закуповуються за кошти Державного бюджету на виконання Загальнодержавних цільових програм у листопаді 2014 року організовано роботу гарячої лінії МОЗ України – "Гаряча лінія": моніторинг забезпечення ліками, функціонування якої забезпечуються в цілодобовому режимі за номерами телефонів: (044) 518-47-11, (044) 200-07-85, в робочі дні за номерами: 0-800-801-333, (044) 200-07-81. Загальна кількість звернень за номерами останньої становила **9321** . Кількість звернень збільшилася у **1,2 рази** порівняно з I півріччям 2014 року

Результати аналізу письмових звернень за змістом основних питань свідчать, що у порівнянні з минулим роком структура звернень громадян не змінилася (Таблиця 3):

1. Щодо надання медичної допомоги – **2119** (30,7 %) у I півріччі

2015 року, 2369 (30,3%) – у I півріччі 2014 року;

2. Турбують громадян кадрові питання, що посіли друге місце у структурі звернень, насамперед за рахунок звернень щодо працевлаштування тимчасово переміщених осіб, а також переведення на навчання студентів, що здобували освіти у закладах, які розташовані на непідконтрольних територіях – 858 (12,4 %).

3. Про забезпечення ліками (вакцинами), особливо, які закуповуються за рахунок державного бюджету, та виробами медичного призначення – 16,1 % (3,8 у I півріччі 2014 року);

4. З питань направлення на МСЕК, ЛКК – 10,7 % (12,5 % – у I півріччі 2014 року).

Найбільше звернень надійшло до МОЗ України з питань надання медичної допомоги – 30,7 % від усіх звернень, порівняно з відповідним періодом минулого року їх кількість зменшилася на 1,1 %.

Відзначається зростання кількості звернень порівняно з відповідним періодом минулого року з таких питань:

забезпечення ліками та виробами медичного призначення – 3,8 рази,

реорганізації (закриття) закладів охорони здоров'я – 3,6 рази

заробітної плати – 1,9 рази.

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

акредитації та ліцензування – 5,8 рази,

здобуття медичної освіти – 4,7 рази,

фактів корупції – 2,9 рази.

Загалом у МОЗ України було вирішено понад половини 3672 (53,3 %) питань порушених у зверненнях громадян; направлено для розгляду до місцевих органів охорони здоров'я 1865 (27,0 %); направлено за належністю в інші відомства 475 (6,9 %), Таблиця 4.

З числа звернень вирішених в МОЗ України:

вирішено позитивно – 681 (9,9 %), надано роз'яснення – 2822 (40,9 %), відмовлено – 169 (2,5 %).

За звітний період на адресу МОЗ України надійшло 553 повторних звернень (452 – у I півріччі 2014 року) та 270 колективне звернення (285 – у I півріччі 2014 року).

Найбільшу кількість звернень громадян протягом I півріччя 2015 року розглянули структурні підрозділи МОЗ України: Департамент медичної допомоги – 54,4 %, Департамент кадрового менеджменту, освіти та науки – 14,8 % (Таблиця 2).

За видами звернення класифікуються:

Заяви (клопотання) – 6037 (6590 – у I півріччі 2014 року);

Скарги – 765 (701 – у I півріччі 2014 року);

Пропозиції (зауваження) – 92 (180 – у I півріччі 2014 року).

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

1. м. Київ – 6,8 (6,2 – у I півріччі 2014 року);

2. Київська область – 2,8 (2,4 – у I півріччі 2014 року);

3. Полтавська область – 2,5 (1,5 – у I півріччі 2014 року);

4. Чернігівська область – 2,0 (1,5 – у I півріччі 2014 року);

5. Дніпропетровська область – 1,9 (1,5 – у I півріччі 2014 року).

Найменше звернень з розрахунку на 10 тис. населення у I півріччі 2015 року надійшло від жителів Закарпатської області – 0,6 (0,7– у I півріччі 2014 року) та Луганської області – 0,6 (1,9 – у I півріччі 2014 року), а також АР Крим та Севастополь – 0,05 (0,8 та 0,6 у I півріччі 2014 року).

Середній показник звернень громадян, що надійшли до МОЗ України за I півріччя 2015 року з розрахунку 10 тис. населення становить 1,7 (1,7 – у I півріччі 2014 року).

Всього до МОЗ України у I півріччі 2015 році звернулося:

- Інвалідів Великої Вітчизняної війни – 33 (у I півріччі 2014 року – 50);

- Ветеранів війни та праці, багатодітних сімей, осіб, що потребують соціального захисту та підтримки – 1255 (у I півріччі 2014 року – 1422).

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

- безкоштовне надання медичної допомоги;

- забезпечення лікарськими засобами та виробами медичного призначення безоплатно або на пільгових умовах;

- спірні питання медико-соціальної експертизи, зокрема велика кількість звернень від громадян – учасників бойових дій, інвалідів від різних причин інвалідності стосовно зміни причини інвалідності.

Значна кількість питань, порушених у зверненнях зазначених категорій населення під час перевірки знаходять своє підтвердження.

Під час роботи **прямої телефонної лінії Кабінету Міністрів України** на виконання відповідних доручень Кабінету Міністрів України у I півріччі 2015 року надійшло 45 звернень. Протягом I півріччя 2015 року за участю керівництва МОЗ було проведено 2 таких заходи.

Найбільше громадян турбували надання медичної допомоги, забезпечення ліками та виробами медичного призначення.

Із загальної кількості запитань, що надійшли від громадян, третину було доручено вивчити структурним підрозділам МОЗ України. 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"** (т. 0-800-507-309) протягом I півріччя 2015 року до МОЗ України надійшло **1280** звернень (**1459** – протягом I півріччя 2014 року). Тобто кількість зазначених звернень до МОЗ України від Урядової гарячої лінії зменшилася у 1,1 рази.

Питання упорядкування роботи зі зверненнями громадян, усунення недоліків та недопущення надання відповідей із порушенням строків були розглянуті 02 червня 2015 року на засіданні Колегії МОЗ України за підсумками роботи зі зверненнями громадян у 2014 року (рішення Колегії МОЗ України

від 02.06.2015 № 3). Згідно з рішенням Колегії Керівники структурних підрозділів МОЗ України та керівники структурних підрозділів з питань охорони здоров'я обласних, Київської міської державних адміністрацій повинні вживати вичерпних заходів для належного розгляду звернень громадян відповідно до Закону України "Про звернення громадян", Порядку взаємодії органів виконавчої влади та державної установи "Урядовий контактний центр", затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2009 року № 898, забезпечувати оперативне реагування на проблемні питання, що порушуються у зверненнях на урядову телефонну "гарячу лінію" та телефонну "гарячу лінію" МОЗ України.

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 МОЗ України www.moz.gov.ua функціонує окрема рубрика "Громадянам", де розміщені графіки особистого прийому громадян керівництвом МОЗ України інформація про телефонну "гарячу лінію" МОЗ України. У рубриці "Відповіді фахівців", розміщено роз'яснення з найбільш актуальних питань, що порушують громадяни у зверненнях. На веб-сайті МОЗ України можна ознайомитись з результатами аналізу та узагальнення звернень громадян, які надходять на адресу МОЗ України.

Аналіз та узагальнення звернень громадян в МОЗ України проводиться за встановленими формами, які затверджені наказом МОЗ України від 09.07.2014 № 253 "Про організацію виконання Закону України "Про звернення громадян" у Міністерстві охорони здоров'я України (zareєстровано в Міністерстві юстиції України 07 травня 2014 р. за № 482/25259) та за формами визначеними у дорученнях Кабінету Міністрів України. 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.

Організація особистого прийому у МОЗ України здійснюється відповідно до Закону України "Про звернення громадян", Порядку особистого прийому громадян у Міністерстві охорони здоров'я, затвердженому наказом МОЗ України від 09.07.2014 № 253 "Про організацію виконання Закону України "Про звернення громадян" у Міністерстві охорони здоров'я України (zareєстровано в Міністерстві юстиції України 07 травня 2014 р. за № 482/25259) та інших актів законодавства.

Особистий прийом громадян у МОЗ України проводиться керівництвом та керівниками структурних підрозділів МОЗ України згідно графіків прийому громадян, які затверджені Міністром.

Прийом громадян проводиться у спеціально відведеному і обладнаному приміщенні.

До Приймальні громадян протягом I півріччя 2015 року звернулося 7063 особи.

| | |
|---|-------------------|
| Начальник Управління забезпечення документообігу та контролю | I. Величко |
|---|-------------------|

Таблиця 1

Кількість звернень громадян до МОЗ України за I півріччя 2014 року, I півріччя 2015 року

| | I півріччя 2014 року | | I півріччя 2015 року | |
|--|-----------------------------|---------------------|-----------------------------|---------------------|
| | Кількість | % від усіх звернень | Кількість | % від усіх звернень |
| 1. Отримано безпосередньо від громадян | 4893 | 62,6 | 4072 | 59,1 |
| 2. Отримано з інших установ і організацій | 2012 | 25,8 | 1654 | 24,0 |
| 3. Отримано від Кабінету Міністрів України | 438 | 5,6 | 172 | 2,5 |
| 4. Отримано від Адміністрації Президента України | 190 | 2,4 | 400 | 5,8 |
| 5. Отримано з Верховної Ради України | 282 | 3,6 | 71 | 1,0 |
| Всього: | 7815 | | 6895 | |
| Повторні звернення | 452 | 5,8 | 553 | 8,0 |
| Колективні звернення | 285 | 3,6 | 270 | 3,9 |

Таблиця 2

Розподіл звернень громадян у розрізі структурних підрозділів МОЗ України за I півріччя 2014 року, I півріччя 2015 року

| №№ п/п | Назва структурного підрозділу | I півріччя 2014 року | | I півріччя 2015 року | |
|-----------|---|-------------------------|------------------------|-------------------------|------------------------|
| | | К-ть звернень | % від усіх звернень | К-ть звернень | % від усіх звернень |
| 1 | Департамент медичної допомоги | 3214 | 41,1 | 3752 | 54,4 |
| 2 | Департамент кадрового менеджменту, освіти та науки | 1575 | 20,2 | 1159 | 14,8 |
| 3 | Відділ з питань якості медичної допомоги | 527 | 6,7 | 554 | 8,0 |
| 4 | Управління фармацевтичної діяльності та якості фармацевтичної продукції | 444 | 5,7 | 427 | 6,2 |
| 5 | Фінансово-економічний департамент | 262 | 3,4 | 293 | 4,2 |
| 6 | Державна санітарно-епідеміологічна служба України | 48 | 0,6 | 85 | 1,2 |
| 7 | Управління громадського здоров'я | 99 | 1,3 | 151 | 2,2 |
| 8 | Сектор з питань запобігання та виявлення корупції | 72 | 0,9 | 123 | 1,8 |
| 9 | Юридичний департамент | 40 | 0,5 | 102 | 1,5 |
| 10 | Державна служба з питань протидії ВІЛ-інфекції /СНІДу та іншим соціально небезпечним хворобам | 42 | 0,5 | 8 | 0,1 |
| 11 | Адміністративне управління | 60 | 0,8 | 98 | 1,42 |
| 12 | Управління моніторингу державних цільових програм та державних закупівель | 43 | 0,6 | - | - |
| 13 | Державна служба України з лікарських засобів | - | - | - | - |
| 14 | Відділ внутрішнього аудиту | 5 | 0,1 | 2 | 0,02 |
| 15 | Управління бухгалтерського обліку | 8 | 0,1 | 4 | 0,05 |
| 16 | Відділ зовнішніх зв'язків та європейської інтеграції | 17 | 0,21 | 10 | 0,14 |
| 17 | Інші установи, підприємства підпорядковані МОЗ | 1359 | 17,4 | 127 | 1,84 |
| | Всього: | 7815 | | 6895 | |

Таблиця 3

**Основні питання, що порушували громадяни у зверненнях
за I півріччя 2014 року, I півріччя 2015 року**

| №№ п/п | Окремі питання | I півріччя 2014 року | | I півріччя 2015 року | |
|-----------|--------------------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|------------------------|
| | | К-ть звернень | % від усіх звернень | К-ть звернень | % від усіх звернень |
| 1. | Про надання медичної допомоги | 2369 | 30,3 | 2119 | 30,7 |
| 2. | З кадрових питань | 1226 | 15,7 | 858 | 12,4 |
| 3. | З питань направлення на МСЕК, ЛКК | 979 | 12,5 | 740 | 10,7 |
| 4. | Про неправомірні дії медпрацівників | 457 | 5,9 | 519 | 7,52 |

| | | | | | |
|-----|---|-------------|-------|-------------|------|
| 5. | Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення | 295 | 3,8 | 1107 | 16,1 |
| 6. | Питання акредитації, ліцензування | 215 | 2,8 | 37 | 0,5 |
| 7. | З питань санаторно-курортного лікування | 85 | 1,1 | 107 | 1,6 |
| 8. | Про санепідзабезпечення населення | 127 | 1,6 | 81 | 1,2 |
| 9. | Про реорганізацію закладів охорони здоров'я | 73 | 0,9 | 261 | 3,8 |
| 10. | У зв'язку зі смертю хворих | 115 | 1,5 | 103 | 1,5 |
| 11. | Про подяку медичним працівникам | 75 | 1,0 | 48 | 0,7 |
| 12. | З питань заробітної плати | 66 | 0,8 | 125 | 1,8 |
| 13. | Питання здобуття освіти | 334 | 4,6 | 71 | 1,0 |
| 14. | Ліки по рекламі, факти шахрайства | 52 | 0,7 | 37 | 0,5 |
| 15. | Про пільги медпрацівниками | 79 | 4,0 | 41 | 0,6 |
| 16. | Про грубе, формальне ставлення до хворих, рідних | 46 | 0,6 | 40 | 0,6 |
| 17. | Факти корупції | 86 | 1,1 | 30 | 0,4 |
| 18. | Про роботу швидкої та невідкладної допомоги | 11 | 0,1 | 8 | 0,1 |
| 19. | З інших питань | 1120 | 14,33 | 563 | 8,2 |
| | Всього: | 7815 | | 6895 | |

Таблиця 4

Стан розгляду та вирішення порушених у зверненнях питань за I півріччя 2014 року, I півріччя 2015 року

| | I півріччя 2014 року | | I півріччя 2015 року | |
|--|-----------------------------|---------------------|-----------------------------|---------------------|
| | Кількість | % від усіх звернень | Кількість | % від усіх звернень |
| 1. Вирішено в МОЗ | 3984 | 51,0 | 3672 | 53,3 |
| - дано роз'яснення | 2858 | 36,6 | 2822 | 40,9 |
| - вирішено позитивно | 965 | 12,6 | 681 | 9,9 |
| - відмовлено | 161 | 2,1 | 169 | 2,5 |
| 2. Направлено для вирішення в місцеві органи влади | 3263 | 41,8 | 1865 | 27,0 |
| 3. Направлено за належністю в інші відомства | 436 | 5,6 | 475 | 6,9 |
| 4. У стадії розгляду (вирішення) | 132 | 1,7 | 883 | 12,8 |
| Всього | 7815 | | 6895 | |

Таблиця 5

Звернення із регіонів України з розрахунку на 10 тис. населення за I півріччя 2014 року, I півріччя 2015 року

| №№ п/п | Найменування областей | I півріччя 2014 року | I півріччя 2015 року |
|-----------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|
| 1 | м. Київ | 6,2 | 6,8 |
| 2 | Київська | 2,4 | 2,8 |
| 3 | Полтавська | 1,5 | 2,5 |
| 4 | Чернігівська | 1,4 | 2,0 |
| 5 | Дніпропетровська | 1,5 | 1,9 |
| 6 | Харківська | 1,7 | 1,9 |
| 7 | Львівська | 1,3 | 1,8 |
| 8 | Вінницька | 1,6 | 1,7 |
| 9 | Житомирська | 1,3 | 1,6 |
| 10 | Миколаївська | 1,2 | 1,6 |
| 11 | Черкаська | 1,4 | 1,6 |
| 12 | Кіровоградська | 1,5 | 1,5 |
| 13 | Одеська | 1,2 | 1,5 |
| 14 | Запорізька | 1,6 | 1,4 |
| 15 | Сумська | 1,3 | 1,4 |
| 16 | Тернопільська | 0,9 | 1,3 |
| 17 | Хмельницька | 1,2 | 1,3 |
| 18 | Чернівецька | 0,9 | 1,3 |
| 19 | Херсонська | 1,5 | 1,2 |
| 20 | Івано-Франківська | 1,3 | 1,2 |
| 21 | Рівненська | 0,9 | 1,0 |
| 22 | Волинська | 1,2 | 1,0 |
| 23 | Донецька | 1,7 | 0,9 |
| 24 | Закарпатська | 0,7 | 0,6 |
| 25 | Луганська | 1,9 | 0,6 |
| 26 | АР Крим | 0,8 | 0,05 |
| 27 | м. Севастополь | 0,6 | 0,05 |
| | По МОЗ | 1,7 | 1,7 |