

Аналіз організації роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до МОЗ України у 2014 році

Відповідно до вимог Конституції України, Закону України "Про звернення громадян", актів Президента України, Кабінету Міністрів України у Міністерстві охорони здоров'я України протягом 2014 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 17.10.2014 року на засіданні Колегії МОЗ України. Стан розгляду звернень громадян структурними підрозділами МОЗ України щотижнево заслуховується на апаратних нарадах.

Протягом 2014 року до МОЗ України надійшло **16235** звернень громадян (16930 – у 2013 році) – це на 695 звернення або на 4,1 % менше, ніж минулого року. При цьому надійшло **10231** письмових звернень та на особистому прийомі (**69,63** % від загальної кількості), **3115** звернень надійшло від державної установи "Урядовий контактний центр" (19,19 %). За звітний період зменшилася кількість надходження письмових звернень до МОЗ України, однак збільшилася кількість надходження звернень від державної установи "Урядовий контактний центр" в 1,6 рази. Зменшилася кількість звернень громадян від Кабінету Міністрів України, Адміністрації Президента України та Верховної Ради 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 2014 року на телефонну "гарячу лінію" МОЗ України надійшло **15951** звернень (2013 року – 21283). 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) 226-22-05, (044) 200-07-85, в робочі дні за вищевказаним графіком за номерами: 0-800-801-333, (044) 200-07-81. Загальна кількість звернень за номерами останньої становила 289.

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 – 26,3 % (23,4 % – 2013 рік);
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 – 3118 (19,2 %).
3. З питань направлення на МСЕК, ЛКК – 11,4 % (12,9 % – 2013 рік);

Найбільше звернень надійшло до МОЗ України з питань надання медичної допомоги – 26,3 % від усіх звернень, порівняно з відповідним періодом минулого року їх кількість збільшилася на 1,1 %.

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

фактів корупції – 2,8 рази,
заробітної плати – 2,21 рази
здобуття освіти – 2,9 рази.

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

акредитації та ліцензування – 6,3 рази,
роботу швидкої та невідкладної допомоги – 2,6 рази,
забезпечення ліками та виробами медичного призначення – 2,0 рази.

Загалом у МОЗ України було вирішено понад половини 9891 (60,9 %) питань порушених у зверненнях громадян; направлено для розгляду до місцевих органів охорони здоров'я 4476 (27,6 %); направлено за належністю в інші відомства 736 (4,5 %) (Таблиця 4).

З числа звернень вирішених в МОЗ України:

вирішено позитивно – 3371 (20,8 %), надано роз'яснення – 7303 (45,0 %), відмовлено – 317 (2,0 %).

За звітний період на адресу МОЗ України надійшло 1308 повторних звернень (1532 – 2013 рік) та 551 колективне звернення (684 – 2013 рік).

Найбільшу кількість звернень громадян протягом 2014 року розглянули структурні підрозділи МОЗ України: Департамент реформ та розвитку медичної допомоги – 49,5 %, Департамент кадрового менеджменту, освіти та науки – 22,9 % (Таблиця 2).

За видами звернення класифікуються:

Заяви (клопотання) – 14546 (14991 – 2013 рік);

Скарги – 1437 (1633 – 2013 рік);

Пропозиції (зауваження) – 252 (306 – 2013 рік).

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

1. Донецька область – 11,80 (3,49 – 2013 рік);
2. Дніпропетровська область – 8,50 (3,64 – 2013 рік);
3. Луганська область – 7,57 (4,68 – 2013 рік);
4. Харківська область – 6,32 (3,56 – 2013 рік);
5. Київська область – 6,14 (10,98 – 2013 рік).

Найменше звернень з розрахунку на 10 тис. населення у 2014 році надійшло від жителів Чернівецької області – 1,48 (2,45 – 2013 рік), Закарпатської області – 1,45 (1,75 – 2013 рік).

Середній показник звернень громадян, що надійшли до МОЗ України за I півріччя 2014 року з розрахунку 10 тис. населення становить 3,68 (3,73 – 2013 рік).

Всього до МОЗ України у 2014 році звернулося:

- Інвалідів Великої Вітчизняної війни – 87 (2013 рік – 144);

- Ветеранів війни та праці, багатодітних сімей, осіб, що потребують соціального захисту та підтримки – 2630 (2013 рік – 3612).

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.
- питання встановлення причинного зв'язку захворювань та інвалідності пов'язаних з наслідками Чорнобильської катастрофи;
- питання стосовно недобросовісної реклами, вчинення шахрайських дій та повернення коштів за придбані препарати.

Значна кількість питань, порушених у зверненнях зазначених категорій населення під час перевірки знаходять своє підтвердження. Зокрема у Відділі медико-соціальної експертизи МОЗ України за звітний період вирішено позитивно 34 питання, порушених у зверненнях громадян стосовно встановлення та підвищення групи інвалідності, зміни категорії інвалідності.

Під час роботи **прямої телефонної лінії Кабінету Міністрів України** на виконання відповідних доручень Кабінету Міністрів України у 2014 році надійшло 67 звернень. Протягом 2014 року за участю керівництва МОЗ було проведено 4 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 2014 року до МОЗ України надійшло **3115** звернень (**1922** – протягом 2013 року). Тобто кількість зазначених звернень до МОЗ України від Урядової гарячої лінії збільшилася в 1,6 рази.

Питання упорядкування роботи зі зверненнями громадян, усунення недоліків та недопущення надання відповідей із порушенням строків були розглянуті 17 жовтня 2014 року на засіданні Колегії МОЗ України за підсумками роботи зі зверненнями громадян у I кварталі 2014 року (рішення Колегії МОЗ України від 17.10.2014 № 8). Згідно з рішенням Колегії керівникам структурних підрозділів МОЗ України, Державної санітарно-епідеміологічної служби України, Державної служби України з лікарських засобів, Державної служби України з питань протидії ВІЛ-інфекції/СНІДУ та інших соціально небезпечних захворювань, начальникам структурних підрозділів з питань охорони здоров'я обласних, Київської міської державних адміністрацій доручено посилити контроль та особисту відповідальність за розгляд звернень громадян, у тому числі, які надходять на офіційні веб-сайти та електронні поштові адреси та забезпечити дотримання вимог щодо підготовки та подання до Адміністративного управління МОЗ України звітів за результатами проведеної роботи зі зверненнями громадян.

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 2014 року звернулося 4807 осіб (2013 рік – 4550).

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

Таблиця 1

Кількість звернень громадян до МОЗ України за 2013, 2014 рр.

| | 2013 рік | | 2014 рік | |
|--|--------------|---------------------|--------------|---------------------|
| | Кількість | % від усіх звернень | Кількість | % від усіх звернень |
| 1. Отримано безпосередньо від громадян | 10855 | 64,1 | 10231 | 63,0 |
| 2. Отримано з інших установ і організацій | 3759 | 22,2 | 3972 | 24,47 |
| 3. Отримано від Кабінету Міністрів України | 1245 | 7,4 | 1157 | 7,1 |
| 4. Отримано від Адміністрації Президента України | 927 | 5,5 | 773 | 4,8 |
| 5. Отримано з Верховної Ради України | 144 | 0,9 | 102 | 0,6 |
| Всього: | 16930 | - | 16235 | |
| Повторні звернення | 1532 | 9,0 | 1308 | 8,1 |
| Колективні звернення | 684 | 4,0 | 551 | 3,4 |

Таблиця 2

Розподіл звернень громадян у розрізі структурних підрозділів МОЗ України за 2013, 2014 рр.

| №№ п/п | Назва структурного підрозділу | 2013 рік | | 2014 рік | |
|-----------|---|------------------|------------------------|------------------|------------------------|
| | | К-ть звернень | % від усіх звернень | К-ть звернень | % від усіх звернень |
| | Департамент медичної допомоги | 9286 | 54.8 | 8035 | 49,5 |
| 2. | Департамент кадрового менеджменту, освіти та науки | 2995 | 17.7 | 3724 | 22,9 |
| 3. | Відділ з питань якості медичної допомоги | 1017 | 6.0 | 1188 | 7,3 |
| 4. | Управління фармацевтичної діяльності | 718 | 4.2 | 826 | 5,1 |
| 5. | Фінансово-економічний департамент | 586 | 3.5 | 614 | 3,8 |
| 6. | Державна санітарно-епідеміологічна служба України | 325 | 1.9 | 94 | 0,6 |
| 7. | Управління громадського здоров'я | 250 | 1.5 | 99 | 0,6 |
| 8. | Сектор з питань запобігання та виявлення корупції | 146 | 0.8 | 173 | 1,1 |
| 9. | Юридичний департамент | 116 | 0.7 | 135 | 0,8 |
| 10. | Державна служба з питань протидії ВІЛ-інфекції /СНІДу та іншим соціально небезпечним хворобам | 99 | 0.6 | 59 | 0,4 |
| 11. | Адміністративне управління | 60 | 0.4 | 95 | 0,6 |
| 12. | Управління моніторингу державних цільових програм та державних закупівель | 61 | 0.3 | 115 | 0,7 |
| 13. | Державна служба України з лікарських засобів | 28 | 0.2 | 38 | 0,2 |
| 14. | Відділ внутрішнього аудиту | 15 | 0.1 | 6 | 0,04 |
| 15. | Управління бухгалтерського обліку | 11 | 0.1 | 12 | 0,1 |
| 16. | Відділ зовнішніх зв'язків та європейської інтеграції | 3 | 0.1 | 17 | 0,21 |
| 17. | Інші установи, підприємства підпорядковані МОЗ | 1214 | 7.1 | 999 | 6,2 |
| | Всього: | 16930 | - | 16235 | |

Таблиця 3

Основні питання, що порушували громадяни у зверненнях за 2013, 2014 рр.

| №№ п/п | Окремі питання | 2013 рік | | 2014 рік | |
|-----------|-----------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------------------|
| | | К-ть звернень | % від усіх звернень | К-ть звернень | % від усіх звернень |
| 1. | Про надання медичної допомоги | 3959 | 23,4 | 4269 | 26,3 |
| 2. | З кадрових питань | 2472 | 14,6 | 3118 | 19,2 |
| 3. | З питань направлення на МСЕК, ЛКК | 2186 | 12,9 | 1854 | 11,4 |

| | | | | | |
|-----|---|--------------|------|--------------|------|
| 4. | Про неправомірні дії медпрацівників | 1306 | 7,7 | 1107 | 6,8 |
| 5. | Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення | 1101 | 6,6 | 538 | 3,3 |
| 6. | Питання акредитації, ліцензування | 667 | 3,9 | 106 | 0,7 |
| 7. | З питань санаторно-курортного лікування | 399 | 2,4 | 158 | 1,0 |
| 8. | Про санепідзабезпечення населення | 358 | 2,1 | 385 | 2,4 |
| 9. | Про реорганізацію закладів охорони здоров'я | 358 | 2,1 | 134 | 0,8 |
| 10. | У зв'язку зі смертю хворих | 316 | 1,9 | 211 | 1,3 |
| 11. | Про подяку медичним працівникам | 246 | 1,4 | 98 | 0,6 |
| 12. | З питань заробітної плати | 148 | 0,8 | 316 | 1,9 |
| 13. | Питання здобуття освіти | 144 | 0,8 | 418 | 2,6 |
| 14. | Ліки по рекламі, факти шахрайства | 144 | 0,8 | 108 | 0,7 |
| 15. | Про пільги медпрацівниками | 127 | 0,7 | 99 | 0,6 |
| 16. | Про грубе, формальне ставлення до хворих, рідних | 110 | 0,6 | 97 | 0,6 |
| 17. | Факти корупції | 63 | 0,4 | 174 | 1,1 |
| 18. | Про роботу швидкої та невідкладної допомоги | 54 | 0,3 | 21 | 0,1 |
| 19. | З інших питань | 2916 | 17,2 | 3024 | 18,6 |
| | Всього: | 16930 | - | 16235 | - |

Таблиця 4

Стан розгляду та вирішення порушених у зверненнях питань за 2013, 2014 рр.

| | 2013 рік | | 2014 рік | |
|--|--------------|---------------------|--------------|---------------------|
| | Кількість | % від усіх звернень | Кількість | % від усіх звернень |
| 1. Вирішено в МОЗ | 8491 | 14,7 | 9891 | 60,9 |
| - дано роз'яснення | 4301 | 25,4 | 7303 | 45,0 |
| - вирішено позитивно | 3528 | 20,8 | 3371 | 20,8 |
| - відмовлено | 662 | 3,9 | 317 | 2,0 |
| 2. Направлено для вирішення в місцеві органи влади | 5945 | 35,1 | 4476 | 27,6 |
| 3. Направлено за належністю в інші відомства | 587 | 3,5 | 736 | 4,5 |
| 4. У стадії розгляду (вирішення) | 1854 | 11,0 | 1132 | 7,0 |
| Всього | 16930 | - | 16235 | |

Таблиця 5

**Звернення
із регіонів України з розрахунку на 10 тис. населення
за 2013, 2014 рр.**

| №№ п/п | Найменування областей | 2013 р. | 2014 р. |
|-----------|-----------------------|-------------|-------------|
| 1 | Донецька | 3,49 | 11,80 |
| 2 | Дніпропетровська | 3,64 | 8,50 |
| 3 | Луганська | 4,68 | 7,57 |
| 4 | Харківська | 3,56 | 6,32 |
| 5 | м. Київ | 10,98 | 6,14 |
| 6 | Львівська | 2,69 | 5,93 |
| 7 | Одеська | 3,02 | 4,88 |
| 8 | Вінницька | 3,08 | 4,09 |
| 9 | Запорізька | 2,97 | 3,98 |
| 10 | Полтавська | 3,45 | 3,9 |
| 11 | Івано-Франківська | 2,57 | 3,22 |
| 12 | Житомирська | 3,50 | 3,12 |
| 13 | Черкаська | 2,90 | 3,11 |
| 14 | Кіровоградська | 3,24 | 2,67 |
| 15 | Волинська | 1,98 | 2,61 |
| 16 | Миколаївська | 3,11 | 2,49 |
| 17 | Херсонська | 3,13 | 2,47 |
| 18 | Чернігівська | 3,99 | 2,44 |
| 19 | Хмельницька | 2,85 | 2,29 |
| 20 | Сумська | 2,75 | 2,22 |
| 21 | Рівненська | 2,51 | 1,90 |
| 22 | Київська | 5,54 | 1,89 |
| 23 | Тернопільська | 1,81 | 1,78 |
| 24 | АР Крим | 3,28 | 1,58 |
| 25 | Чернівецька | 2,45 | 1,48 |
| 26 | Закарпатська | 1,75 | 1,45 |
| 27 | м. Севастополь | 3,14 | 0,17 |
| | По МОЗ | 3,73 | 3,68 |