

Аналіз організації роботи зі зверненнями громадян, які надійшли до МОЗ України у I півріччі 2014 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 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 24.01.2014 року на розширеному засіданні Колегії МОЗ України. Стан розгляду звернень громадян структурними підрозділами МОЗ України щотижнево заслуховується на апаратних нарадах.

Протягом I півріччя 2014 року до МОЗ України надійшло **7815** звернень громадян (8375 – I півріччя 2013 року) – це на 560 звернення або на 6,6% менше, ніж за відповідний період минулого року. При цьому надійшло **6607** письмових звернень та на особистому прийомі (87,86% від загальної кількості), **1459** звернень надійшло від державної установи "Урядовий контактний центр" (19,40%). За звітний період зменшилася кількість надходження письмових звернень до МОЗ України, однак збільшилася кількість надходження звернень від державної установи "Урядовий контактний центр" в 1,8 рази. Зменшилася кількість звернень громадян від Кабінету Міністрів України, Адміністрації Президента України, при цьому збільшилася кількість звернень громадян від Верховної Ради України (Таблиця 1).

Зменшення кількості письмових звернень на адресу МОЗ України відбулося завдяки модернізації роботи телефонної "гарячої лінії" МОЗ України відповідно до 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. Керівництву МОЗ щоденно надається аналіз звернень на телефонну "гарячу лінію". Протягом I півріччя 2014 року на телефонну "гарячу лінію" МОЗ України надійшло **7964** звернення (I півріччя 2013 року – 8393). Аналіз роботи телефонної "гарячої лінії" МОЗ додається (Таблиця 6).

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 – 30,3 % (24,2 % – 2013 рік);

Турбують громадян питання направлення на МСЕК, ЛКК, що посіли друге місце у структурі звернень

2. З кадрових питань – 15,7 % (15,7 % – 2013 рік).

3. З питань направлення на МСЕК, ЛКК – 12,5% (14,0 % – 2013 рік);

Найбільше звернень надійшло до МОЗ України з питань надання медичної допомоги – 30,3% від усіх звернень, порівняно з відповідним періодом минулого року їх кількість збільшилася на 1,2%.

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

здобуття медичної освіти в 4,7 рази,

зловживань в сфері охорони здоров'я в 2,8 рази.

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

санаторно-курортного лікування в 1,3 рази,

реорганізації та закриття закладів охорони здоров'я в 2,7 рази.

Загалом у МОЗ України було вирішено понад половини 5362 (68,6%) питань порушених у зверненнях громадян; направлено для розгляду до місцевих органів охорони здоров'я 3263 (41,8%); направлено за належністю в інші відомства 436 (5,6%) (Таблиця 4).

З числа звернень вирішених в МОЗ України:

вирішено позитивно – 965 (12,3%), надано роз'яснення – 2858 (36,6%), відмовлено – 161 (2,1%).

За звітний період на адресу МОЗ України надійшло 452 повторне звернення (861 – 2013 рік).

Найбільшу кількість звернень громадян протягом I півріччя 2014 року розглянули структурні підрозділи МОЗ України: Департамент реформ та розвитку медичної допомоги – 41,4%, Департамент роботи з персоналом, освіти та науки – 20,2% (Таблиця 2).

За видами звернення класифікуються:

Заяви (клопотання) – 6590 (7323 – 2013 рік);

Скарги – 701856 (856 – 2013 рік);

Пропозиції – 180 (196 – 2013 рік).

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

1. м. Київ – 6,14 (5,61 – 2013 рік);

2. Київська область – 2,35 (2,89 – 2013 рік);

3. Харківська область – 1,68 (1,55 – 2013 рік);

Найменше звернень з розрахунку на 10 тис. населення за I півріччя 2014 року надійшло від жителів Рівненської області – 0,97 (1,19 – 2013), Тернопільської області – 0,91 (1,08 – 2013 рік), Закарпатської області – 0,73 (0,94 – 2013 рік).

Середній показник звернень громадян, що надійшли до МОЗ України за I півріччя 2014 року з розрахунку 10 тис. населення становить 1,71 (1,83 – 2013 рік).

Всього до МОЗ України у I півріччі 2014 році звернулося:

- Інвалідів Великої Вітчизняної війни – 50 (2013 рік – 66);

- Ветеранів війни та праці, багатодітних сімей, осіб, що потребують соціального захисту та підтримки – 1422 (2013 рік – 2088).

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 I півріччі 2014 року надійшло 27 звернень. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року кількість зменшилася. У I півріччі 2014 році 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, більше половини 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"** протягом I півріччя 2014 року до МОЗ України надійшло 1459 звернень (956 – I півріччя 2013). Тобто кількість зазначених звернень до МОЗ України від Урядової гарячої лінії збільшилася в 1,8 рази.

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 (zareestrovano 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 (zareestrovano 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 за I півріччя 2014 року звернулося 1924 особи (2013 рік – 2001).

Начальник Управління забезпечення документообігу та контролю	
---	--

	І. Величко
--	-------------------

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

	2013 рік		2014 рік	
	Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1. Отримано безпосередньо від громадян	5190	61,9	4893	62,6
2. Отримано з інших установ і організацій	1858	22,2	2012	25,8
3. Отримано від Кабінету Міністрів України	708	8,5	438	5,6
4. Отримано від Адміністрації Президента України	535	6,4	190	2,4
5. Отримано з Верховної Ради України	84	1,0	282	3,6
Всього:	8375	-	7815	

Таблиця 2

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

№№ п/п	Назва структурного підрозділу	2013 рік		2014 рік	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1	Департамент реформ та розвитку медичної допомоги	4884	58,3	3214	41,1
2	Департамент роботи з персоналом, освіти та науки	1046	12,5	1575	20,2
3	Управління контролю якості медичних послуг	500	6,0	527	6,7
4	Управління лікарських засобів та медичної продукції	376	4,5	444	5,7
5	Департамент економіки та ресурсного забезпечення	328	3,9	262	3,4
6	Державна санітарно-епідеміологічна служба України	181	2,2	48	0,6
7	Управління громадського здоров'я	140	1,7	99	1,3
8	Сектор з питань запобігання та виявлення корупції	79	0,9	72	0,9
9	Юридичне управління	62	0,7	40	0,5
10	Державна служба з питань протидії ВІЛ-інфекції /СНІДу та іншим соціально небезпечним хворобам	49	0,6	42	0,5
11	Департамент інформаційно-організаційного та документального забезпечення	26	0,3	60	0,8
12	Управління моніторингу державних цільових програм та державних	24	0,3	43	0,6

	закупівель				
13	Державна служба України з лікарських засобів	19	0,2	-	-
14	Відділ внутрішнього аудиту	6	0,07	5	0,1
15	Управління бухгалтерського обліку	4	0,04	8	0,1
16	Відділ зовнішніх зв'язків та європейської інтеграції	2	0,02	17	0,21
17	Інші установи, підприємства підпорядковані МОЗ	648	7,7	1359	17,4
	Всього:	8375	-	7815	

Таблиця 3

Основні питання, що порушували громадяни у зверненнях за I півріччя 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	2027	24,2	2369	30,3
2	З кадрових питань	844	10,1	1226	15,7
3	З питань направлення на МСЕК, ЛКК	1175	14,0	979	12,5
4	Про неправомірні дії медпрацівників	686	8,2	457	5,9
5	Питання здобуття медичної освіти	70	0,8	334	4,6
6	Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення	585	7,0	295	3,8
7	Питання акредитації та ліцензування	335	4,0	215	2,8
8	З питань санаторно-курортного лікування	231	2,8	85	1,1
9	Про реорганізацію та закриття закладів охорони здоров'я	195	2,3	73	0,9
10	Про санепідзабезпечення населення	175	2,0	127	1,6
11	У зв'язку зі смертю хворих	156	1,9	115	1,5
12	Про подяку медпрацівникам	97	1,1	75	1,0
13	З питань заробітної плати	90	1,1	66	0,8
14	Ліки та вироби медичного призначення по рекламі та факти шахрайства	78	0,9	52	0,7
15	Про пільги медпрацівниками	65	0,7	79	4,0
16	Про грубе, формальне ставлення до хворих, рідних	45	0,5	46	0,6
17	Про роботу невідкладної допомоги та ЕМД	31	0,4	11	0,1
18	Факти корупції	30	0,4	86	1,1
19	З питань трудового законодавства	21	0,3	132	1,7
20	З інших питань	1439	17,2	1120	14,33
	Всього:	8375	-	7815	

Таблиця 4

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

	2013 рік		2014 рік	
	Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1. Вирішено в МОЗ	4187	50,0	3984	51,0
-дано роз'яснення	2731	32,6	2858	36,6
-вирішено позитивно	1211	14,5	965	12,6
-відмовлено	245	2,9	161	2,1
2. Направлено для вирішення в місцеві органи влади	2851	34,0	3263	41,8
3. Направлено за належністю в інші відомства	268	3,2	436	5,6
4. У стадії розгляду (вирішення)	1069	12,8	132	1,7
Всього	8375	-	7815	

Таблиця 5

**Звернення
із регіонів України з розрахунку на 10 тис. населення
за I півріччя 2012, 2013 рр.**

№№ п/п	Найменування областей	I півріччя 2013 р.	I півріччя 2014 р.
1	м. Київ	5,61	6,14
2	Київська область	2,89	2,35
3	Луганська область	2,32	1,87
4	Харківська область	1,55	1,68
5	Донецька область	1,66	1,66
6	Вінницька область	1,48	1,56
7	Запорізька область	1,40	1,55
8	Дніпропетровська область	1,83	1,54
9	Кіровоградська область	1,49	1,54
10	Полтавська область	1,70	1,54
11	Херсонська область	1,61	1,5
12	Черкаська область	1,47	1,4
13	Чернігівська область	2,04	1,4
14	Івано-Франківська область	1,10	1,33
15	Львівська область	1,20	1,33
16	Сумська область	1,67	1,32
17	Житомирська область	1,62	1,3
18	Волинська область	1,06	1,23
19	Одеська область	1,40	1,23
20	Миколаївська область	1,57	1,17
21	Хмельницька область	1,33	1,17
22	Чернівецька область	1,30	0,96

23	Рівненська область	1,19	0,97
24	Тернопільська область	0,85	0,91
25	АР Крим	1,56	0,82
26	Закарпатська область	0,94	0,73
27	м. Севастополь	1,69	0,57
	По МОЗ	1,83	1,71