

Стан організації роботи зі зверненнями громадян, які надійшли до МОЗ України у I півріччі 2013 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 2013 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 05.04.2013 року на розширеному засіданні Колегії МОЗ України. Стан розгляду звернень громадян структурними підрозділами МОЗ України щотижнево заслуховується на апаратних нарадах.

Протягом I півріччя 2013 року до МОЗ України надійшло **8375** звернень громадян (9406 – I півріччя 2012 року) – це на 1031 звернення або на 10,6% менше, ніж за відповідний період минулого року. При цьому надійшло **7419** письмових звернень та на особистому прийомі (88,5% від загальної кількості), **956** звернень надійшло від державної установи "Урядовий контактний центр" (11,4%). За звітний період зменшилася кількість надходження письмових звернень до МОЗ України, однак збільшилася кількість надходження звернень від державної установи "Урядовий контактний центр" в 1,7 рази. Незначно зменшилася кількість звернень громадян від Кабінету Міністрів України, Адміністрації Президента України та Верховної Ради України (Таблиця 1).

Зменшення кількості письмових звернень на адресу Міністерства відбулося завдяки модернізації роботи телефонної "гарячої лінії" МОЗ України відповідно до наказу МОЗ України від 10.04.2013 року № 292. Телефонна лінія працює ефективно, надається допомога в оперативному вирішенні питань з якими звертаються громадяни. Звернення, що потребують опрацювання на місцях, надсилаються засобами електронного листування відповідальним посадовим особам МОЗ АР Крим, структурних підрозділів з питань охорони здоров'я обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій. Керівництву МОЗ щоденно надається аналіз звернень на телефонну "гарячу лінію". Протягом березня-червня 2013 року на телефонну "гарячу лінію" МОЗ України надійшло **8393** звернення (I півріччя 2012 року – 2005). 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 – 24,2 % (21,5% – 2012 рік);

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

2. З питань направлення на МСЕК, ЛКК – 14,0% (11,6% – 2012 рік);

3. З кадрових питань – 10,1% (6,6% – 2012 рік).

Найбільше звернень надійшло до Міністерства з питань надання медичної допомоги – 24,2% від усіх звернень, порівняно з відповідним періодом минулого року їх кількість збільшилася на 6,4%.

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

про неправомірні дії медпрацівників в 1,3 рази;

про санепідзабезпечення населення в 1,2 рази;

реорганізації та закриття закладів охорони здоров'я в 1,1 рази.

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

санаторно-курортного лікування в 1,3 рази.

Загалом у МОЗ України було вирішено половину 4187 (50,0%) питань порушених у зверненнях громадян; направлено для розгляду до місцевих органів охорони здоров'я 2851 (34,0%); направлено за належністю в інші відомства 268 (3,2%) (Таблиця 4).

З числа звернень вирішених в МОЗ України:

вирішено позитивно – 1211 (14,5%), надано роз'яснення – 2731 (32,6%), відмовлено – 245 (2,9%).

За звітний період на адресу МОЗ України надійшло 861 повторне звернення (837 – 2012 рік).

Найбільшу кількість звернень громадян протягом I півріччя 2013 року розглянули структурні підрозділи МОЗ України: Департамент реформ та розвитку медичної допомоги – 58,3%, Департамент роботи з персоналом, освіти та науки – 12,5% (Таблиця 2).

За видами звернення класифікуються:

Заяви (клопотання) – 7323 (8120 – 2012 рік);

Скарги – 856 (725 – 2012 рік);

Пропозиції – 196 (15 – 2012 рік).

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

1. м. Київ – 5,61 (4,43 – 2012 рік);

2. Київська область – 2,89 (2,26 – 2012 рік);

3. Луганська область – 2,32 (1,65 – 2012 рік);

Найменше звернень з розрахунку на 10 тис. населення за I півріччя 2013 року надійшло від жителів Тернопільської області – 0,85 (0,95 – 2012 рік), Закарпатської області – 0,94 (1,02 – 2012 рік), Волинської області – 1,06 (1,28 – 2012 рік).

Середній показник звернень громадян, що надійшли до МОЗ України за I півріччя 2013 року з розрахунку 10 тис. населення становить 1,83 (2,05 – 2012 рік).

Всього до МОЗ України у I півріччі 2013 році звернулося:

- Інвалідів Великої Вітчизняної війни – 66 (2012 рік – 160);

- Ветеранів війни та праці, багатодітних сімей, осіб, що потребують соціального захисту та підтримки – 2088 (2012 рік – 1925).

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 2012 року надійшло 29 звернень. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року кількість не змінилася. У I півріччі 2013 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 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"** протягом I півріччя 2013 року до Міністерства охорони здоров'я України надійшло 956 звернень (547 – I півріччя 2012). Тобто кількість зазначених звернень до МОЗ України від Урядової гарячої лінії збільшилася в 1,7 рази.

У рамках телевізійного проекту "Діалог з країною" за участю Президента України В.Ф.Януковича до МОЗ України надійшло 159 звернень.

Питання, з якими звертались громадяни, характеризуються таким чином:

1. щодо надання медичної допомоги – 64;
2. щодо реформування системи охорони здоров'я, запровадження загальнообов'язкового медичного страхування – 25;
3. щодо потреби у реєстрації лікарського засобу "Елапраза" для хворих на мукополісахаридоз дітей – 10;
4. з приводу зниження цін на лікарські засоби – 9;
5. з питань медико-соціальної експертизи – 8;
6. щодо забезпечення хворих на вірусний гепатит С необхідним лікуванням – 7;
7. з приводу ситуації із закриттям центру для кардіологічних хворих у м. Ірпінь – 6.
8. з інших питань – 30.

Усі звернення були вчасно опрацьовані центральним апаратом Міністерства.

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 www.moz.gov.ua функціонує окрема рубрика "Громадянам", де розміщені графіки особистого прийому громадян керівництвом Міністерства, 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 Міністерства.

Аналіз та узагальнення звернень громадян в Міністерстві проводиться за встановленими формами, які затверджені наказом МОЗ України від 14.03.08 № 132 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. Тому, згідно наказу МОЗ України від 14.03.2008 № 132 МОЗ АР Крим, структурним підрозділам з питань охорони здоров'я обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій доручено

вживати заходів до забезпечення систематичного, не рідше одного разу на місяць, проведення перевірок організації роботи зі зверненнями громадян у підпорядкованих закладах охорони здоров'я.

Відповідно до наказу МОЗ України від 29.03.2013 № 59-Адм співробітниками відділу по роботі зі зверненнями громадян та архіву МОЗ України проведено перевірку стану діловодства та рівня організації роботи зі зверненнями громадян у структурних підрозділах МОЗ України.

Організація особистого прийому у МОЗ України здійснюється відповідно до Закону України "Про звернення громадян", наказу МОЗ України від 25.03.2010 № 259 "Про затвердження Порядку особистого прийому громадян у Міністерстві охорони здоров'я" та інших актів законодавства.

Особистий прийом громадян у МОЗ України проводиться керівництвом та керівниками структурних підрозділів Міністерства згідно графіків прийому громадян, які затверджені наказом МОЗ України від 27.03.2012 № 71-Адм зі змінами.

Прийом громадян проводиться у спеціально відведеному і обладнаному приміщенні.

До Приймальні громадян за I півріччя 2013 року звернулося 2001 особа (2012 рік – 1863).

Начальник відділу по роботі зі зверненнями громадян та архіву Департаменту інформаційно-організаційного та документального забезпечення	Н. Ковальська
--	----------------------

Таблиця 1

Кількість звернень громадян до МОЗ України за I півріччя 2012, 2013 рр.

	2012 рік		2013 рік	
	Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1. Отримано безпосередньо від громадян	6317	71.3	5190	61.9
2. Отримано з інших установ і організацій	1436	10.0	1858	22.2
3. Отримано від Кабінету Міністрів України	854	9.6	708	8.5
4. Отримано від Адміністрації Президента України	696	7.9	535	6.4
5. Отримано з Верховної Ради України	103	1.2	84	1.0
Всього:	9406	-	8375	-

Таблиця 2

Розподіл звернень громадян у розрізі структурних підрозділів МОЗ України за I півріччя 2012, 2013 рр.

№№ п/п	Назва структурного підрозділу	2012 рік		2013 рік	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1	Департамент реформ та розвитку медичної допомоги	2370	26.7	4884	58.3

2	Департамент роботи з персоналом, освіти та науки	1349	15.2	1046	12.5
3	Управління контролю якості медичних послуг	235	2.7	500	6.0
4	Управління лікарських засобів та медичної продукції	381	4.3	376	4.5
5	Департамент економіки та ресурсного забезпечення	286	3.2	328	3.9
6	Державна санітарно-епідеміологічна служба України	319	3.6	181	2.2
7	Управління громадського здоров'я	68	0.8	140	1.7
8	Сектор з питань запобігання та виявлення корупції			79	0.9
9	Юридичне управління	44	0.5	62	0.7
10	Державна служба з питань протидії ВІЛ-інфекції /СНІДу та іншим соціально небезпечним хворобам	135	1.5	49	0.6
11	Департамент інформаційно-організаційного та документального забезпечення	34	0.4	26	0.3
12	Управління моніторингу державних цільових програм та державних закупівель	-	-	24	0.3
13	Державна служба України з лікарських засобів	330	3.7	19	0.2
14	Відділ внутрішнього аудиту	-	-	6	0.07
15	Управління бухгалтерського обліку	6	0.1	4	0.04
16	Відділ зовнішніх зв'язків та європейської інтеграції	-	-	2	0.02
17	Інші установи, підприємства підпорядковані МОЗ	1033	11.7	648	7.7
	Всього:	9406	-	8375	-

Таблиця 3

Основні питання, що порушували громадяни у зверненнях за I півріччя 2012, 2013 рр.

№№ п/п	Окремі питання	2012 рік		2013 рік	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1	Про надання медичної допомоги	1905	21.5	2027	24.2
2	З питань направлення на МСЕК, ЛКК	1001	11.6	1175	14.0
3	З кадрових питань	585	6.6	844	10.1
4	Про неправомірні дії медпрацівників	534	6.0	686	8.2
5	Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення	582	6.5	585	7.0
6	Питання акредитації та ліцензування			335	4.0
7	З питань санаторно-курортного	291	3.3	231	2.8

	лікування				
8	Про реорганізацію та закриття закладів охорони здоров'я	167	1.9	195	2.3
9	Про санепідзабезпечення населення	140	1.6	175	2.0
10	У зв'язку зі смертю хворих	157	1.8	156	1.9
11	Про подяку медпрацівникам	75	0.8	97	1.1
12	З питань заробітної плати	103	1.1	90	1.1
13	Ліки та вироби медичного призначення по рекламі та факти шахрайства			78	0.9
14	Питання здобуття медичної освіти	64	0.7	70	0.8
15	Про пільги медпрацівниками	83	0.9	65	0.7
16	Про грубе, формальне ставлення до хворих, рідних	170	1.9	45	0.5
17	Про роботу невідкладної допомоги та ЕМД	21	0.2	31	0.4
18	Факти корупції			30	0.4
19	З питань трудового законодавства	47	0.5	21	0.3
20	З інших питань	2566	29.0	1439	17.2
	Всього:	9406	-	8375	-

Таблиця 4

Стан розгляду та вирішення порушених у зверненнях питань за I півріччя 2012, 2013 рр.

	2012 рік		2013 рік	
	Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1. Вирішено в МОЗ	5074	57.3	4187	50.0
-дано роз'яснення	3545	40.0	2731	32.6
-вирішено позитивно	1381	15.6	1211	14.5
-відмовлено	148	1.7	245	2.9
2. Направлено для вирішення в місцеві органи влади	2813	31.7	2851	34.0
3. Направлено за належністю в інші відомства	242	2.7	268	3.2
4. У стадії розгляду (вирішення)	731	8.3	1069	12.8
Всього	9406	-	8375	-

Таблиця 5

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

№№ п/п	Найменування областей	I півріччя 2012 р.	I півріччя 2013 р.
1	м. Київ	4.43	5.61
2	Київська область	2.26	2.89

3	Луганська область	1.65	2.32
4	Чернігівська область	3.19	2.04
5	Дніпропетровська область	1.39	1.83
6	Полтавська область	1.74	1.70
7	м. Севастополь	1.96	1.69
8	Сумська область	1.28	1.67
9	Донецька область	1.34	1.66
10	Житомирська область	1.73	1.62
11	Херсонська область	1.40	1.61
12	Миколаївська область	1.49	1.57
13	АР Крим	1.39	1.56
14	Харківська область	1.75	1.55
15	Кіровоградська область	2.01	1.49
16	Вінницька область	1.84	1.48
17	Черкаська область	1.52	1.47
18	Запорізька область	1.64	1.40
19	Одеська область	1.37	1.40
20	Хмельницька область	1.95	1.33
21	Чернівецька область	1.32	1.30
22	Львівська область	1.51	1.20
23	Рівненська область	0.99	1.19
24	Івано-Франківська область	1.12	1.10
25	Волинська область	1.28	1.06
26	Закарпатська область	1.02	0.94
27	Тернопільська область	0.95	0.85
	По МОЗ	2.05	1.83

Таблиця 6

**АНАЛІЗ РОБОТИ ТЕЛЕФОННОЇ "ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ" МОЗ УКРАЇНИ
з 13.03.2013 р. по 27.06.2013 р**

№	регіони	загальна кількість звернень		основний зміст	загальна кількість звернень	
		кільк	%		кільк	%
1	АР Крим	174	2,07	1. Лікарські засоби	599	7,14
2	Вінницька обл	152	1,81	2. Імунопрофілактика	487	5,80
3	Волинська обл	94	1,12	3. МСЕК	555	6,61
4	Дніпропетровська обл	657	7,83	4. ЕМД	46	0,55
5	Донецька обл	841	10,0	5. СЕС	88	1,05
6	Житомирська обл	139	1,7	6. Акушерство та гінекологія	249	2,97
7	Закарпатська обл	100	1,2	7. Ліцензування, акредитація та мед. практика	193	2,30
8	Запорізька обл	422	5,0	8. ВІЛ/СНІД	16	0,19
9	Івано-Франківська обл	190	2,3	9. Гепатит	66	0,79
10	Київська обл	360	4,3	10. Онкологія	139	1,66

11	Кіровоградська обл	135	1,6	11. Флюорографія	20	0,24
12	Луганська обл	461	5,5	12. Туберкульоз	101	1,20
13	Львівська обл	242	2,9	13. Дитяча медицина	406	4,84
14	Миколаївська обл	215	2,6	14. Цукровий діабет	73	0,87
15	Одеська обл	345	4,1	15. Наслідки аварії на ЧАЕС	24	0,29
16	Полтавська обл	182	2,2	16. Ветерани	49	0,58
17	Рівненська обл	120	1,4	17. Пільги	43	0,51
18	Сумська обл	155	1,8	18. Путівки та санаторії	107	1,27
19	Тернопільська обл	66	0,8	19. Прохання про допомогу	549	6,54
20	Харківська обл	481	5,7	20. Надання довідкової інформації	1481	17,65
21	Херсонська обл	141	1,7	21. Медичні довідки	249	2,97
22	Хмельницька обл	133	1,6	22. Медична комісія для водіїв	68	0,81
23	Черкаська обл	182	2,2	23. Персонал, освіта та наука	426	5,08
24	Чернівецька обл	63	0,8	24. Корупція	59	0,70
25	Чернігівська обл	136	1,6	25. Скарги	1185	14,12
26	м. Київ	2149	25,6	26. Подяки	17	0,20
27	м. Севастополь	42	0,5	27. Інші питання	1098	13,08
28.	інші країни	16	0,2			
		8393	100,00		8393	100,00
			100			100