

## Аналіз

### звернень громадян, що надійшли до МОЗ України у 2012 році

Відповідно до вимог Конституції України, Закону України „Про звернення громадян”, актів Президента України, Кабінету Міністрів України у Міністерстві охорони здоров'я України протягом 2012 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 30.03.2012 та 02.11.2012 на засіданнях Колегії МОЗ України. За підсумками Колегії підготовлено наказ МОЗ України від 28.04.2012 №319 "Про реалізацію рішення Колегії МОЗ України від 30.03.2012 №3 щодо розгляду звернень громадян, які надійшли до МОЗ України протягом 2011 року, який доведений до начальників структурних підрозділів Міністерства та керівників обласних управлінь охорони здоров'я. Стан розгляду звернень громадян структурними підрозділами МОЗ України щотижнево заслуховується на апаратних нарадах. **Протягом 2012 року** до Міністерства охорони здоров'я України надійшло **17882** звернення громадян (14812 - 2011 рік) - це на 3070 звернень, або на 20,7% більше, ніж за відповідний період минулого року.

Спостерігалось збільшення кількості звернень, що надійшли до Міністерства безпосередньо від громадян, а також від Адміністрації Президента України, Кабінету Міністрів України, Верховної Ради України, інших установ і організацій.

Безпосередньо від громадян надійшло 71,2 відсотка усіх звернень на адресу Міністерства, 8,2 відсотка - від Адміністрації Президента України, 6,8 відсотка - від Кабінету Міністрів України, 12,6 відсотка - від інших установ і організацій, 1,2 - відсотка від Верховної Ради України (Таблиця 1).

**Результати аналізу звернень за змістом основних питань** свідчать, що у порівнянні з минулим роком структура звернень громадян не змінилася. У зверненнях з більшості регіонів України частіше порушувалися питання (Таблиця 3):

1. Щодо надання медичної допомоги - 19,9% (17,1% - 2011 рік).
2. Направлення на МСЕК, ЛКК - 12,6% (16,9% - 2011 рік).
3. З кадрових питань - 11,2% (13,0% - 2011 рік).

Найбільше звернень надійшло до Міністерства з питань надання медичної допомоги - 19,9% від усіх звернень, порівняно з відповідним періодом минулого року їх кількість збільшилася 1,4 разу.

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

неправомірних дій медпрацівників в 1,5 разу;

грубого, формального ставлення до хворих, рідних в 1,6 разу;

забезпечення ліками та виробами медичного призначення в 1,4 разу;

санаторно-курортного лікування в 1,1 разу.

Порівняно відповідним періодом минулого року зменшилася частка звернень з питань:

реорганізації та закриття закладів охорони здоров'я в 1,7 разу;

про санепідзабезпечення населення в 1,3 разу.

Загалом у МОЗ було вирішено більше половини 10242 (57,3%) питань, порушених у зверненнях громадян; направлено для розгляду до місцевих органів охорони здоров'я 5929 (33,2%); направлено за належністю в інші відомства 472 (2,6%) Таблиця 4.  
Кількість вирішених у МОЗ:

дано роз'яснення - 6033 (33,7%), вирішено позитивно - 3851 (21,5%), відмовлено - 358 (2,0%).

За звітний період на адресу МОЗ України надійшло 1423 повторних звернення (1846 - 2011 рік).

За звітний період на адресу МОЗ надійшло 756 колективних звернень (711 - 2011 рік).

Найбільшу кількість звернень громадян протягом 2012 року розглянули такі структурні підрозділи МОЗ України: Департамент реформ та розвитку медичної допомоги - 52,6%, Департамент роботи з персоналом, освіти та науки - 18,1% (Таблиця 2).

**За видами звернення громадян до МОЗ були такими:**

Заяви (клопотання) - 16564 (13643 - 2011 р.);

Скарги - 1274 (1104 - 2011 р.);

Пропозиції (зауваження) - 44 (65 - 2011 р.).

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

1. місто Київ - 11,97 (9,14 - 2011 р.).

2. Чернігівська область - 4,87 (4,09 - 2011 р.).

- Київська область - 4,83 (3,52 - 2011 р.).

- Луганська область - 3,76 (3,43 - 2011 р.).

Це найвищі показники.

Розрахунки показують, що у порівнянні з 2011 роком збільшилася кількість звернень до МОЗ України на 10 тис. населення майже з усіх регіонів України.

Найменше звернень з регіонів України з розрахунку на 10 тис. населення за 2012 рік надійшло із Закарпатської області - 1,67 (1,64 - 2011 р.), Рівненської області - 2,05 (2,69 - 2011 р.), Тернопільської області - 2,16 (2,14 - 2011 р.).

Середній показник звернень громадян, що надійшли до МОЗ України за 2012 рік, з розрахунку на 10 тис. населення становить 3,90 (3,23 - 2011 р.).

Регіони, в яких показники вищі від середнього:

м. Київ - 11,97; Чернігівська область - 4,87; Київська область - 4,83.

**Всього до МОЗ у 2012 році звернулося:**

Інвалідів Великої Вітчизняної війни - 211 (239 - 2011 р.);

Ветеранів війни та праці, багатодітних сімей, осіб, що потребують соціального захисту та підтримки - 3581 (2481 - 2011 р.).

Основні питання, які порушували до МОЗ соціально незахищені категорії громадян - це:  
надання медичної допомоги;

забезпечення ліками та виробами медичного призначення;

спірні питання медико-соціальної експертизи, зокрема багато звернень від громадян - учасників бойових дій, інвалідів від різних причин інвалідності стосовно надання їм статусу інваліда війни.

Багато питань, порушених у зверненнях даних категорій населення під час перевірки знаходять своє підтвердження. Зокрема у Відділі медико-соціальної експертизи МОЗ України за

звітний період задоволено 232 питання порушених у зверненнях громадян стосовно встановлення та підвищення групи інвалідності, зміни категорії інвалідності.

З метою забезпечення оперативного реагування на звернення громадян, на виконання наказу МОЗ України від 20.10.2010 №892, у **Міністерстві охорони здоров'я України з 1 листопада 2010 року функціонує телефонна "гаряча лінія"**. Затверджено графік чергувань співробітників установ, підпорядкованих МОЗ на телефонній "гарячій лінії".

Відповідно до зазначеного наказу телефонні "гарячі лінії" запроваджені в обласних управліннях охорони здоров'я, Головному управлінні охорони здоров'я Київської та управлінні охорони здоров'я Севастопольської міських державних адміністрацій. Протягом 2012 року на телефонну "гарячу лінію" МОЗ України надійшло понад **5000** звернень.

Під час роботи **прямої телефонної лінії Кабінету Міністрів України (т. 254-05-65)** на виконання відповідних доручень Кабінету Міністрів України у 2012 році надійшло 59 звернень (81 - 2011 рік). У 2012 році за участю керівництва Міністерства було проведено 4 таких заходи. Найбільше громадян турбували питання надання медичної допомоги, питання МСЕК, питання забезпечення ліками та виробами медичного призначення. Із загальної кількості запитань, що надійшли від громадян лише 22 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" (т. 0-800-507-309)** у Міністерстві здійснено значний обсяг роботи щодо забезпечення функціонування створеної системи оперативного реагування на звернення. Слід відмітити, що протягом 2012 року до Міністерства охорони здоров'я України надійшло **1227** звернень (1380 - 2011 р.).

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](http://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 дорученні Кабінету Міністрів України від 30.12.03 № 85516. 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, Головним управлінням та управлінням охорони здоров'я обласних державних адміністрацій, Головному управлінню охорони здоров'я та медичного забезпечення Київської та управлінню охорони здоров'я 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 11.01.2012 №2-Адм співробітниками відділу по роботі зі зверненнями громадян 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 наказами МОЗ України від 27.03.2012 № 71-Адм та від 17.10.2012 №236-Адм.

Прийом громадян проводиться у спеціально відведеному і обладнаному приміщенні.

До Приймальні громадян за 2012 рік звернулось 5057 осіб (2011 рік - 4510).

#### Кількість звернень до Приймальні за 2012, 2011 рр.

Всього звернень			В тому числі дорослих			В тому числі дітей		
2012 р.	2011 р.	Ріст (+) Зниження(-)	2012 р.	2011 р.	Ріст (+) Зниження(-)	2012 р.	2011 р.	Ріст (+) Зниження(-)
5057	4510	+547	4886	4331	+555	171	179	-9

До Приймальні громадян МОЗ України за 2012 рік звернулось:

- інвалідів ВВВ - 84 ( 2011 р. - 92);
- учасників ВВВ - 75 ( 2011 р. - 89);
- потерпілих від аварії на ЧАЕС - 45 ( 2011 р. - 75);
- громадян, що потребують соціального захисту - 320 ( 2011 р. - 293);
- ветеранів праці - 41 ( 2011 р. - 65).

#### Аналіз причин звернень до Приймальні громадян:

- незадоволення рівнем одержаної медичної допомоги за місцем проживання - 1201 ( 2011 р. - 1548);
- відсутність висококваліфікованої медичної допомоги за місцем проживання - 710 ( 2011 р. - 1139);
- відсутність інформації про наявність за місцем проживання відповідного медичного центру - 21 (2011 р.- 58) ;
- не звертались за місцем проживання - 450 ( 2011 р. - 365).

Таблиця 1

#### Дані про кількість звернень громадян за 2011, 2012 рр.

		2011 р.		2012 р.	
		Кількість звернень	% від усіх звернень	Кількість звернень	% від усіх звернень
1.	Отримано безпосередньо від громадян	10564	71.3	12739	71.2
2.	Отримано з інших установ і організацій	1685	11.4	2254	12.6
3.	Отримано з Адміністрації Президента України	1216	8.2	1467	8.2
4.	Отримано з Кабінету Міністрів України	1164	7.9	1213	6.8
5.	Отримано з Верховної Ради України	183	1.2	209	1.2
	<b>Всього:</b>	<b>14812</b>	<b>-</b>	<b>17882</b>	<b>-</b>
	Повторні звернення	1846	10.7	1423	7.9

Колективні звернення	711	4.8	756	4.2
----------------------	-----	-----	-----	-----

Таблиця 2

**Розподіл звернень громадян у розрізі структурних підрозділів  
МОЗ України за 2011, 2012 рр.**

№№ п/п	Назва структурного підрозділу	2011 р.		2012 р.	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
	Департамент реформ та розвитку медичної допомоги	4239	28.6	9407	52.6
	Департамент роботи з персоналом, освіти та науки	2855	19.3	3244	18.1
	Управління лікарських засобів та медичної продукції	384	2.6	746	4.2
	Департамент економіки та ресурсного забезпечення	518	3.5	569	3.2
	Управління контролю якості медичних послуг	500	3.4	543	3.0
	Державна санітарно-епідеміологічна служба України	283	1.9	534	3.0
	Державна служба України з лікарських засобів	201	1.4	364	2.0
	Державна служба з питань протидії ВІЛ-інфекції /СНІДу та іншим соціально небезпечним хворобам	283	1.9	209	1.2
	Управління громадського здоров'я	370	2.5	139	0.8
	Юридичне управління	61	0.4	89	0.5
	Сектор з питань запобігання та виявлення корупції	-	-	78	0.4
	Департамент інформаційно-організаційного та документального забезпечення	82	0.6	64	0.3
	Управління моніторингу державних цільових програм та державних закупівель	36	0.2	58	0.3
	ДП "Комітет з питань народної і нетрадиційної медицини"	42	0.3	50	0.3
	Управління бухгалтерського обліку	8	0.1	11	0.1
	Відділ внутрішнього аудиту	7	0.1	11	0.1
	Відділ зовнішніх зв'язків та європейської інтеграції	-	-	2	-
18.	Інші установи, підприємства підпорядковані МОЗ	1350	9.1	1764	9.9
	<b>Всього:</b>	<b>14812</b>	<b>-</b>	<b>17882</b>	<b>-</b>

Таблиця 3

**Дані про основний зміст звернень громадян  
за 2011, 2012 рр.**

№№	Окремі звернення	2011 р.	2012 р.
----	------------------	---------	---------

п/п					
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
	Про надання медичної допомоги	2539	17.1	3551	19.9
	З питань направлення на МСЕК, ЛКК	2496	16.9	2356	13.1
	З кадрових питань	1930	13.0	1998	11.2
	Про неправомірні дії медпрацівників	805	5.4	1184	6.6
	Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення	804	5.4	1127	6.3
	З питань санаторно-курортного лікування	411	2.8	462	2.6
	Про санепідзабезпечення населення	380	2.6	300	1.7
	У зв'язку зі смертю хворих	278	1.9	293	1.6
	Про реорганізацію закладів охорони здоров'я	446	3.0	263	1.5
	Про грубе, формальне ставлення до хворих, рідних	151	1.0	244	1.4
	Факти корупції	246	1.7	221	1.2
	З питань заробітної плати	246	1.7	200	1.1
	Про подяку медичним працівникам	165	1.1	150	0.8
	Про пільги медпрацівниками	96	0.6	122	0.6
	Питання здобуття освіти	114	0.7	117	0.5
	Про роботу швидкої та невідкладної допомоги	15	0.1	39	0.2
	З інших питань	3168	21.4	5255	29.3
	<b>Всього:</b>	<b>14812</b>	<b>-</b>	<b>17882</b>	<b>-</b>

Таблиця 4

#### Хід розгляду звернень громадян за 2011, 2012 рр.

	2011 р.		2012 р.	
	К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1. Вирішено в МОЗ	9076	61.3	10242	57.3
-дано роз'яснення	5439	36.7	6033	33.7
-вирішено позитивно	3162	21.3	3851	21.5
-відмовлено	475	3.2	358	2.0
2. Направлено для вирішення в місцеві органи влади	4735	32.0	5929	33.2
3. Направлено за належністю в інші відомства	630	4.3	472	2.6
4. У стадії розгляду (вирішення)	371	2.5	1239	6.9

<b>Всього:</b>	<b>14812</b>	-	<b>17882</b>	-
----------------	--------------	---	--------------	---

Таблиця 5

**Звернення  
із регіонів України з розрахунку на 10 тис. населення  
за 2011, 2012 рр.**

№№ п/п	Найменування областей	2011 рік	2012 рік
1.	м. Київ	9.14	11.97
2.	Чернігівська	4.09	4.87
3.	Київська	3.52	4.83
4.	Луганська	3.43	3.76
5.	Кіровоградська	3.08	3.55
6.	Хмельницька	3.78	3.52
7.	Полтавська	3.14	3.41
8.	Житомирська	2.45	3.31
9.	м. Севастополь	3.30	3.30
10.	Харківська	3.28	3.30
11.	Вінницька	3.09	3.19
12.	Запорізька	2.48	3.11
13.	Одеська	2.79	3.01
14.	Черкаська	2.67	2.90
15.	АР Крим	2.18	2.87
16.	Херсонська	2.60	2.86
17.	Дніпропетровська	2.91	2.83
18.	Миколаївська	2.37	2.80
19.	Сумська	2.32	2.77
20.	Донецька	2.41	2.61
21.	Львівська	2.36	2.52
22.	Чернівецька	2.63	2.45
23.	Волинська	1.70	2.40
24.	Івано-Франківська	2.50	2.31
25.	Тернопільська	2.14	2.16
26.	Рівненська	2.69	2.05
27.	Закарпатська	1.64	1.67
	<b>По МОЗ</b>	<b>3.23</b>	<b>3.90</b>