

Аналіз

звернень громадян, що надійшли до МОЗ України у 2011 році

Відповідно до вимог Конституції України, Закону України „Про звернення громадян”, актів Президента України, Кабінету Міністрів України у Міністерстві охорони здоров'я України протягом 2011 року проведено значну роботу щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення.

Результати роботи зі зверненнями громадян за 2010 рік та I півріччя 2011 р., 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 20.04.2011 та 22.07.2011 на засіданні Колегії МОЗ України. За підсумками Колегії було прийнято відповідне рішення, яке з матеріалами доведено до начальників структурних підрозділів Міністерства та керівників обласних управлінь охорони здоров'я. Видано наказ МОЗ України від 10.08.2011 № 497 "Про впровадження в життя рішення колегії МОЗ України від 22.07.11".

Протягом 2011 року до Міністерства охорони здоров'я України надійшло **16192 звернень громадян** (18691 - 2010 рік) - це на 2499 звернення або на 15,4% менше, ніж за відповідний період минулого року. При цьому надійшло **14812** письмових звернень (91,4% від загальної кількості), **1380** звернень надійшло від державної установи "Урядовий контактний центр" (8,5%).

На телефонну "гарячу лінію" МОЗ України надійшло **5447** звернень.

У 2011 році до Міністерства надійшло **14812 письмових звернень** (18691 - 2010 рік) - це на 3879 звернень або на 20,7% менше, ніж за відповідний період минулого року.

Спостерігалось збільшення кількості звернень, що надійшли до Міністерства від інших установ і організацій в 1,1 рази.

Зменшилася кількість звернень громадян до Міністерства від Адміністрації Президента України, Кабінету Міністрів України, Верховної Ради України.

Безпосередньо від громадян надійшло 71,3 відсотка усіх звернень на адресу Міністерства, 8,2 відсотка - від Адміністрації Президента України, 7,9 відсотка - від Кабінету Міністрів України, 11,4 відсотка - від інших установ і організацій, від Верховної Ради України - 1,2 відсотка. (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 - 17,1% (20,0% - 2010 рік) ;
2. Направлення на МСЕК, ЛКК - 16,9% (18,7% - 2010 рік) ;
3. З кадрових питань - 13,0% (9,0% - 2010 рік).

Найбільше звернень надійшло до Міністерства з питань надання медичної допомоги - 17,1% від усіх звернень, порівняно з відповідним періодом минулого року їх кількість зменшилася на 32,2%.

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

незадовільного медичного обслуговування населення в амбулаторіях та поліклініках в 2,7 рази;

неправильних дій медпрацівників в 2,6 рази;

грубого, формального ставлення до хворих, рідних в 2,6 рази;

реорганізації закладів охорони здоров'я в 2,3 рази;

санаторно-курортного лікування в 1,3 рази;

забезпечення ліками та виробами медичного призначення в 1,2 рази;

зловживань (порушення фінансової дисципліни, розтрата) в 1,1 рази;

з кадрових питань в 1,1 рази.

Загалом у МОЗ було вирішено більше половини 9076 (61,3%) питань порушених у зверненнях громадян; направлено для розгляду до місцевих органів охорони здоров'я 4735 (32,0%); направлено за належністю в інші відомства 630 (4,3%).(Таблиця 4)
З числа вирішених в МОЗ:

дано роз'яснення - 5439 (36,7%), вирішено позитивно - 3162 (21,3%), відмовлено - 475 (3,2%).

За видами звернення громадян до МОЗ були такими:

Заяви (клопотання) - 13643 (17509 - 2010 р.);

Скарги - 1104 (1080 - 2010 р.);

Пропозиції (зауваження) - 65 (102 - 2010 р.).

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

1. м. Київ - 9,14 (13,92 - 2010 р.);

2. Київська область - 4,45 (5,24 - 2010 р.);

- Чернігівська область - 4,60 (4,60 - 2010 р.);

- Луганська область - 3,43 (4,46 - 2010 р.).

Це найвищі показники.

Розрахунки показують, що у порівнянні з 2010 роком зменшилася кількість звернень до МОЗ України на 10 тис. населення майже з усіх регіонів України.

Найменше звернень із регіонів України з розрахунку на 10 тис. населення за 2010 рік надійшло із Закарпатської області - 1,64 (1,77- 2010 р.), Волинської області - 2,13 (3,16 - 2010 р.), Тернопільської області - 2,14 (3,14 -2010 р.).

Середній показник звернень громадян, що надійшли до МОЗ України за 2011 рік з розрахунку на 10 тис. населення становить 3,23 (4,02 - 2010 р.).

Регіони, у яких показники вищі від середнього:

м. Київ - 6,14; Київська область - 4,45; Чернігівська область - 4,09; Луганська область - 3,43; Житомирська область - 3,37; м. Севастополь - 3,30; Харківська область - 3,28.

Всього до МОЗ у 2011 році звернулося:

Інвалідів Великої Вітчизняної війни - 239 (2010 р. - 104);

Ветеранів війни та праці, багатодітних сімей, осіб, що потребують соціального захисту та підтримки - 2481 (2010 р. - 1640).

Основні питання, які порушували до МОЗ соціально незахищені категорії громадян - це:

1. Надання медичної допомоги;

2. Забезпечення ліками та виробами медичного призначення;

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

4. Питання встановлення причинного зв'язку захворювань та інвалідності пов'язаних з наслідками Чорнобильської катастрофи.

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 вирішено позитивно 135 питань 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 від 20.10.2010 №892, в **Міністерстві охорони здоров'я України з 1 листопада 2010 року функціонує телефон "гарячої лінії" (т. 200-07-80)**. Затверджено графік чергувань співробітників установ, підпорядкованих МОЗ, на телефоні "гарячої лінії". Відповідно до зазначеного наказу "гарячі телефонні лінії" запроваджені в усіх обласних управліннях охорони здоров'я, Головному управлінні охорони здоров'я Київської та управління охорони здоров'я Севастопольської міських державних адміністрацій. Протягом 2011 року на "гарячу" телефонну лінію МОЗ України надійшло **5447** звернень.

Під час роботи **прямої телефонної лінії Кабінету Міністрів України (т. 254-05-65)** на виконання відповідних доручень Кабінету Міністрів України у 2011 році надійшло 81 звернення (97 - 2010 рік). У 2011 році за участю керівництва Міністерства відбулося 4 зазначені телефонні лінії. 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 25 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 2011 року до Міністерства охорони здоров'я України надійшло **1380** звернень (1494 - 2010 р.). У 2011 році звернення громадян з найбільш гострих проблем, які непокоять широкі верстви населення, стосувалися наступних питань: дефіцит важливих медичних препаратів для хворих, вакцин для проведення планових щеплень дітей, відсутність належного рівня фінансування у сфері охорони здоров'я, закриття та реорганізація медичних закладів, неналежні умови перебування та низька якість надання медичної допомоги у закладах охорони здоров'я.

Протягом звітного періоду спостерігалось масове надходження звернень на урядову телефонну "гарячу лінію" з приводу ситуації, пов'язаної із реорганізацією санаторію "Ірпінь" - 46,3% від загальної кількості звернень.

На виконання положень Указу Президента України від 07.02.08 №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, функціонує рубрика "Відповіді фахівців", де 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 14.03.08 №132 МОЗ АР Крим, Головним управлінням та управлінням охорони здоров'я обласних державних адміністрацій, Головному управлінню охорони здоров'я та медичного забезпечення Київської та управління 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.

Особистий прийом громадян у Міністерстві проводиться керівництвом МОЗ України та керівниками структурних підрозділів Міністерства згідно графіків прийому громадян, які затверджені наказом МОЗ України від 07.07.11 № 184-Адм у спеціально обладнаному приміщенні.

До Приймальні громадян за 2011 рік звернулось 4510 осіб, з інших країн - 8, без постійного місця проживання - 62. Серед названої кількості громадян доросле населення становить - 4331 особу, діти - 179, в тому числі сільське населення - 102, з них дорослих - 88, діти - 114.

Кількість звернень до Приймальні за 2010, 2011 рр.

Всього звернень			В тому числі дорослих			В тому числі дітей		
2011р.	2010р.	Ріст (+) Зниження(-)	2011р.	2010р.	Ріст (+) Зниження(-)	2011р.	2010р.	Ріст (+) Зниження(-)
4510	4306	+204	4331	4129	+202	179	177	+2

До Приймальні громадян МОЗ України за 2011 рік звернулось:

- інвалідів ВВВ - 92 (2010 р. - 62);
- учасників ВВВ - 89 (2010 р. - 62);
- потерпілих від аварії на ЧАЕС - 75 (2010 р. - 168);
- громадяни, що потребують соціального захисту - 293 (2010 р. - 168);
- ветерани праці - 65 (2010 р. - 21).

Дані про основний зміст звернень до Приймальні громадян за 2011 рік

Причина звернень	Всього	Питома вага у числі звернень	Дорослі	Діти
Консультація та лікування	1339	29.4%	1226	113
Придбання медикаментів	96	1.0%	85	11
Питання ЛКК та МСЕК	168	2.8%	161	7
Придбання виробів медтехніки	34	0.8%	33	1
Санаторно-курортне лікування	62	0.7%	46	16
Скарги та незадовільне медичне лікування	189	3.3%	177	12
Кадрові питання	1858	44.1%	1858	0
Питання медичної освіти	94	2.2%	94	0
Інші питання	680	15.6%	658	22

Збільшилася кількість звернень до Приймальні з питань: консультації та лікування - 1339 (2010 р. - 1181), питань ЛКК та МСЕК - 168 (2010 р. - 149), з питань скарг та незадовільне медичне обслуговування - 189 (2010 р. - 165), санаторно-курортного лікування - 62 (2010 р. - 43).

Найбільша кількість звернень громадян до Приймальні надійшла з таких областей:

м. Київ - 1141, з них дорослих - 1091, дітей -50 ; Київська - 388, з них дорослих - 364, дітей - 24 ; Луганська - 294, з них дорослих -290, дітей - 4; Львівська - 227, з них дорослих - 225, дітей - 2 ; Дніпропетровська - 194, з них дорослих - 193, дітей - 1 ; Донецька - 185, з них дорослих - 175, дітей - 10 ; Харківська -161 , з них дорослих - 158, дітей - 3 ; Одеська - 157, з них дорослих - 149, дітей - 8 ; Вінницька - 146, з них дорослих - 137, дітей - 9.

Результати розгляду звернень до Приймальні за 2011 рік

Результати розгляду звернень	Всього	Питома вага у числі звернень	Дорослі	Діти
Роз'яснено	2721	74.0	2622	99
Прохання задоволено	1026	5.7	706	320
Направлено на консультацію	458	9.1	429	29
Направлено у місцеві органи ОЗ	122	3.3	116	6
Направлено на госпіталізацію	121	2.1	120	6
Відмовлено	9	0.2	9	0

Аналіз причин звернень до Приймальні:

- незадоволення рівнем одержаної медичної допомоги за місцем проживання - 1548 - 34,3% (2010 р. - 149), у тому числі дорослих - 1542 , дітей - 6;

- відсутність висококваліфікованої медичної допомоги за місцем проживання - 1139 - 24,6% (2010 р. - 785), в тому числі дорослих - 1044, дітей - 95;

- відсутність інформації про наявність за місцем проживання відповідного медичного центру - 58 - 0,1% (2010 року - 20), в тому числі дорослих - 56, дітей - 2 ;

- не звертались за місцем проживання - 365 - 7,4% (2010 р. - 442), в тому числі дорослих - 336, дітей - 2.

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
	Всього:	14812	-	17882	-
	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	% від усіх	К-ть	% від усіх

		звернень	звернень	звернень	звернень
	Департамент розвитку медичної допомоги населенню	4239	28.6	9407	52.6
	Департамент кадрової політики та запобігання корупції	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
	Всього:	14812	-	17882	-

Таблиця 3

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

№№ п/п	Окремі звернення	2011 р.		2012 р.	
		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	1898	11.2
Про неправильні 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
Всього:	14812	-	17882	-

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. Virішено в МОЗ	9076	61.3	10242	57.3
-дано роз'яснення	5439	36.7	6033	33.7
-virішено позитивно	3162	21.3	3851	21.5
-відмовлено	475	3.2	358	2.0
2. Направлено для virішення 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 (virішення)	371	2.5	1239	6.9
Всього:	14812	-	17882	-

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
	По МОЗ	3.23	3.90