

Аналіз організації роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до МОЗ України у 2017 році

Відповідно до вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», актів Президента України, Кабінету Міністрів України у Міністерстві охорони здоров'я України протягом 2017 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, перебувають на постійному контролі керівництва МОЗ України. Стан розгляду звернень громадян структурними підрозділами МОЗ України щотижнево заслуховується на апаратних нарадах.

Протягом 2017 року до МОЗ України надійшло звернень громадян – 26472 (**19308** – у 2016 році) – це на 7164 звернення або на **1,4 % більше**, ніж минулого року. При цьому надійшло 19862 письмових звернень та на особистому прийомі (**75,0 %** від загальної кількості), **6037** звернень надійшло від державної установи «Урядовий контактний центр» (22,8 %). За звітний період кількість письмових звернень, що надійшли до МОЗ України значно збільшилася. Це насамперед пов'язано з надходженням електронних письмових звернень після набрання у жовтні 2015 року чинності Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції». З метою організації роботи з прийому, реєстрації та опрацювання «електронних звернень» наказом МОЗ України від 01.10.2015 № 638, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 19.10.2015 за № 1269/27714, затверджено зміни до Порядку розгляду звернень громадян у Міністерстві охорони здоров'я України, затвердженого наказом Міністерства охорони здоров'я України від 09 квітня 2014 року № 253, зареєстрованого у Міністерстві юстиції України 07 травня 2014 року за № 482/25259.

Збільшилась кількість надходження звернень від державної установи «Урядовий контактний центр» в 1,8 рази. Збільшилася кількість звернень громадян від Адміністрації Президента України та Верховної Ради України, зменшилась кількість звернень, що надійшли від Кабінету Міністрів 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 2017 року на телефонну «гарячу лінію» МОЗ України надійшло **34826** звернень або в 1,3 рази більше ніж у 2016

році (2016 року – **26154**), що пов'язано зі збільшенням числа операторів до 4 осіб. 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 – 26,0 % (17,7 % – 2016 рік);
2. Щодо кадрових питань – 8,9 % (12,5 % – 2016 рік).
3. З питань направлення на МСЕК, ЛКК – 9,9 % (9,3 % – 2016 рік);

Найбільше звернень надійшло до МОЗ України з питань надання медичної допомоги – 26,0 % від усіх звернень, порівняно з відповідним періодом минулого року їх кількість збільшилась на 1,5 %.

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

забезпечення ліками та виробами медичного призначення – 2,3 рази,
санепідзабезпечення населення (у т.ч. проведення щеплень) – 1,3 рази,
роботи служби швидкої та невідкладної допомоги – 2,4 рази.

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

ліки по рекламі, факти шахрайства – 1,9 рази,
реорганізації закладів охорони здоров'я – 6,9 рази.

Загалом у МОЗ України було вирішено понад половину – 16092 (60,8 %) питань порушених у зверненнях громадян; направлено для розгляду до місцевих органів охорони здоров'я – 3041 (11,5 %); направлено за належністю в інші відомства – 906 (3,4 %) (Таблиця 4).

З числа звернень вирішених в МОЗ України:

вирішено позитивно – 1486 (5,6 %), надано роз'яснення – 14572 (55,0 %), відмовлено – 34 (0,1 %).

За звітний період на адресу МОЗ України надійшло 2971 повторних звернень (2277 – 2016 рік) та 654 колективних звернень (620 – 2016 рік).

Найбільшу кількість звернень громадян протягом 2016 року розглянули структурні підрозділи МОЗ України: Медичний департамент – 42,9 %, Департамент управління персоналом та кадрової політики – 26,4 % (Таблиця 2).

За видами звернення класифікуються:

Заяви (клопотання) – 24687 (17685 – 2016 рік);

Скарги – 1344 (1387 – 2016 рік);

Пропозиції (зауваження) – 441 (236 – 2016 рік).

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

1. Дніпропетровська область – 12,5 (11,2 – 2016 рік);
2. Львівська область – 7,6 (7,1 – 2016 рік);

3. Харківська область – 7,5 (7,4 – 2016 рік).

Найменше звернень з розрахунку на 10 тис. населення у 2016 році надійшло від жителів Чернівецької області 1,5 (1,6 – 2016 рік), АР Крим – 0,11 (0,01 – 2016 рік) та Чернігівської – 0,01 (3,1 – 2016 рік).

Середній показник звернень громадян, що надійшли до МОЗ України за 2017 рік з розрахунку на 10 тис. населення становить 3,72 (3,53 – 2016 рік).

Всього до МОЗ України у 2017 році звернулося:

- Інвалідів Великої Вітчизняної війни – 55 (2016 рік – 33);
- Ветеранів війни та праці, багатодітних сімей, осіб, що потребують соціального захисту та підтримки – 2879 (2016 рік – 2370).

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 понад 300 питань, 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 2017 році надійшло 66 звернень. Протягом 2017 року за участю керівництва МОЗ України 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. 15-45) протягом 2017 року до МОЗ України надійшло **6037** звернень (**3417** – протягом 2016 року). Тобто кількість зазначених звернень до МОЗ України від Урядової гарячої лінії збільшилась 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. В розділі «Звернення громадян» після набуття чинності змін до Закону України «Про звернення громадян» розміщено рекомендації щодо оформлення та подання електронного звернення до 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 протягом 2017 року звернулося **3812** особи (2016 рік – 3008).

**Заступник начальника
Управління організаційного
забезпечення роботи апарату**

В.О. Марченко

**Кількість звернень громадян до МОЗ України
за 2016, 2017 рр.**

		2016 рік		2017 рік	
		Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1.	Отримано безпосередньо від громадян	12208	63,2	16660	62,9
2.	Отримано з інших установ і організацій	4232	21,9	5801	21,9
3.	Отримано від Кабінету Міністрів України	406	2,1	418	1,8
4.	Отримано від Адміністрації Президента України	848	4,4	2014	7,6
5.	Отримано з Верховної Ради України	949	4,9	1568	5,9
	Всього:	19308	-	26472	
	Повторні звернення	2277	11,8	2971	11,2
	Колективні звернення	620	2,4	654	2,5

**Розподіл звернень громадян у розрізі структурних підрозділів МОЗ України
за 2016, 2017 рр.**

№ № п/п	Назва структурного підрозділу	2016 рік		2017 рік	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1.	Медичний департамент	8276	42,9	10587	40,0
2.	Департамент управління персоналом та кадрової політики	5093	26,4	3182	12,0
3.	Управління ліцензування та контролю якості надання медичної допомоги	1458	7,6	1233	4,7
4.	Управління фармацевтичної діяльності та якості фармацевтичної продукції	1516	7,9	5370	20,3
5.	Департамент економіки і фінансової політики	903	4,7	2244	8,5
6.	Державна санітарно-епідеміологічна служба України	-	-	-	-
7.	Управління громадського здоров'я	887	4,6	1226	4,6
8.	Сектор оцінки та усунення корупційних ризиків	152	0,8	262	1,0
9.	Управління правового забезпечення	68	0,3	126	0,5
10.	Управління організаційного забезпечення роботи апарату	269	1,4	315	1,2
11.	Управління моніторингу державних цільових програм та державних закупівель	-	-	-	-
12.	Державна служба України з лікарських засобів	-	-	-	-
13.	Управління аудиту та аналітики	9	0,1	7	0,03
14.	Управління бухгалтерського обліку і фінансової звітності	21	0,1	38	0,14
15.	Відділу з питань міжнародної діяльності та Євроінтеграції	35	0,2	10	0,01
16.	Управління координації центрів реформ	52	0,7	955	3,6
17.	Відділ забезпечення взаємодії з державними органами та громадськістю і соціального діалогу	4	0,02	16	0,06
18.	Інші установи, підприємства підпорядковані МОЗ	565	2,9	901	3,4
	Всього:	19308		26472	

**Основні питання, що порушували громадяни у зверненнях
за 2016, 2017 рр.**

№№ п/п	Окремі питання	2016 рік		2017 рік	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1.	Про надання медичної допомоги	3420	17,7	6894	20,6
2.	З кадрових питань	2416	12,5	2371	8,9
3.	З питань направлення на МСЕК, ЛКК	1798	9,3	2620	9,9
4.	Про неправомірні дії медпрацівників	1447	7,5	1287	4,8
5.	Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення	2404	12,5	5472	20,7
6.	Питання акредитації, ліцензування	645	3,3	540	2,0
7.	З питань санаторно-курортного лікування	195	1,0	234	0,9
8.	Про санепідзабезпечення населення	1223	6,3	1562	5,9
9.	Про реорганізацію закладів охорони здоров'я	600	3,1	86	0,3
10.	У зв'язку зі смертю хворих	307	1,6	351	1,3
11.	Про подяку медичним працівникам	126	0,7	130	0,5
12.	З питань заробітної плати	308	1,6	178	0,7
13.	Питання здобуття освіти	801	4,2	1200	4,5
14.	Ліки по рекламі, факти шахрайства	460	2,4	234	0,9
15.	Про пільги медпрацівниками	111	0,6	48	0,2
16.	Про грубе, формальне ставлення до хворих, рідних	278	1,4	300	0,1
17.	Факти корупції	107	0,6	125	0,6
18.	Про роботу швидкої та невідкладної допомоги	59	0,3	142	0,5
19.	З інших питань	2603	13,5		10,2
	Всього:	19308	-	26472	

**Стан розгляду та вирішення порушених у зверненнях питань
за 2016, 2017 рр.**

	2016 рік		2017 рік	
	Кількіс ть	% від усіх звернень	Кількіс ть	% від усіх звернень
1. Вирішено в МОЗ	11595	60,1	16092	60,8
- дано роз'яснення	10616	55,0	14572	55,0
- вирішено позитивно	904	4,7	1486	5,6
- відмовлено	75	0,4	34	0,1
2. Направлено для вирішення в місцеві органи влади	3300	17,1	3041	11,5
3. Направлено за належністю в інші відомства	534	2,8	906	3,4
4. У стадії розгляду (вирішення)	3879	20,1	6433	24,3
Всього	19308		26472	

**Звернення
із регіонів України з розрахунку на 10 тис. населення
за 2016, 2017 рр.**

№№ п/п	Найменування областей	2016 р.	2017 р.
1.	Дніпропетровська	11,2	12,5
2.	Львівська	7,1	7,6
3.	Харківська	7,4	7,5
4.	Запорізька	5,0	6,4
5.	м. Київ	5,0	6,0
6.	Одеська	6,2	4,9
7.	Полтавська	4,5	4,8
8.	Донецька	0,01	4,6
9.	Вінницька	4,6	4,4
10.	Київська	4,2	3,9
11.	Черкаська	3,6	3,7
12.	Житомирська	3,3	3,4
13.	Івано-Франківська	4,1	3,3
14.	Хмельницька	2,7	3,1
15.	Сумська	3,0	2,8
16.	Миколаївська	2,9	2,5
17.	Рівненська	2,2	2,3
18.	Херсонська	2,9	2,3
19.	Кіровоградська	2,8	2,2
20.	Тернопільська	2,0	2,0
21.	Волинська	1,7	1,8
22.	Луганська	2,2	1,7
23.	Закарпатська	1,7	1,5
24.	Чернівецька	1,6	1,5
25.	АР Крим	0,2	0,11
26.	Чернігівська	3,1	0,01
27.	м. Севастополь	0,01	-
	По МОЗ	3,53	3,72

регіони	загальна кількість звернень		основний зміст	загальна кількість звернень	
	кільк	%		кільк	%
АР Крим	0	0,00	1. Надання медичної допомоги	669	1,92
Вінницька обл	686	1,97	2. Санаторно-курортне лікування	211	0,61
Волинська обл	596	1,71	3. МСЕК	1167	3,35
Дніпропетровська обл	5776	16,59	4. Імунопрофілактика	1944	5,58
Донецька обл	1750	5,0	5. Лікарські засоби	5183	14,88
Житомирська обл	883	2,5	6. Ліцензування та акредитація	700	2,01
Закарпатська обл	704	2,0	7. Освіта та кадрові питання	727	2,09
Запорізька обл	1209	3,5	8. Сигнали про корупцію	4	0,01
Івано-Франківська обл	758	2,2	9. Скарги	5529	15,88
Київська обл	2099	6,0	10. Подяки	245	0,70
Кіровоградська обл	750	2,2	11. Довідкова інформація	17703	50,83
Луганська обл	856	2,5	12. Інші питання	392	1,13
Львівська обл	1329	3,8	13. Зірваний дзвінок	2	0,01
Миколаївська обл	947	2,7	14. Інсулін	350	1,00
Одеська обл	1195	3,4			
Полтавська обл	1117	3,2			
Рівненська обл	731	2,1			
Сумська обл	909	2,6			
Тернопільська обл	720	2,1			
Харківська обл	2847	8,2			
Херсонська обл	767	2,2			
Хмельницька обл	762	2,2			
Черкаська обл	904	2,6			
Чернівецька обл	711	2,0			
Чернігівська обл	751	2,2			
м. Київ	5069	14,6			
м. Севастополь	0	0,0			
інші країни	0	0,0			
	34826	100,00		34826	100,00
		100			100