

Аналіз організації роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до МОЗ України у I півріччі 2018 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 2018 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 08 квітня 2016 року № 5-6 на засіданні Колегії МОЗ України. Стан розгляду звернень громадян структурними підрозділами МОЗ України щотижнево заслуховується на апаратних нарадах.

Протягом I півріччя 2018 року до МОЗ України надійшло **9662** звернення громадян (**12456** – у I півріччі 2017 року) – це на 2794 звернення або на 22,4 % менше, ніж минулого року. При цьому надійшло **6156** письмових звернень та на особистому прийомі (**63,7** % від загальної кількості), **1929** звернень надійшло від державної установи «Урядовий контактний центр» (19,9 %). За звітний період зменшилась кількість надходження письмових звернень до МОЗ України та звернень, що надходять від державної установи «Урядовий контактний центр» в 1,1 рази. Збільшилась кількість звернень від апарату Верховної Ради України на 1,5 %, від Адміністрації Президента України на 1,2 % та від Кабінету Міністрів України на 1,4 % (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 I півріччя 2018 року на телефонну «гарячу лінію» МОЗ України надійшло 20018 звернень, що у 1,3 разів більше ніж у I півріччі 2017 року – 15053. Аналіз роботи телефонної «гарячої лінії» МОЗ України додається (Таблиця 6).

Для здійснення контролю та термінового вирішення питань забезпечення закладів охорони здоров'я комунальної та державної форм власності адміністративно-територіальних одиниць України усіма необхідними лікарськими засобами та виробами медичного призначення, що закуповуються за кошти Державного бюджету на виконання Загальнодержавних цільових програм у листопаді 2014 року організовано роботу гарячої лінії МОЗ України – «Гаряча лінія»: моніторинг забезпечення ліками. Функціонування цієї лінії забезпечуються в цілодобовому режимі за номерами телефонів: (044) 226-22-05, (044) 200-07-85, у робочі дні (понеділок – четвер з 09-00 до 18-00, у п'ятницю – з

09-00 до 16-45, перерва з 13-00 до 14-00) за номерами: (044) 200-07-81 та 0-800-801-333. Загальна кількість звернень за номерами останньої становила 5015. Кількість звернень зменшилась у 2,9 рази порівняно з I півріччям 2017 року.

Після внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення було розроблено, затверджено наказом МОЗ України від 19.10.2015 № 638 «Про внесення Змін до Порядку розгляду звернень громадян у Міністерстві охорони здоров'я України», зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 19.10.2015 за № 1269/27714, та від 08.04.2016 № 328 «Про внесення змін до наказу Міністерства охорони здоров'я України від 09 квітня 2014 року № 253, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 25.04.2016 за № 626/28756, зміни, які забезпечили надходження, прийом та опрацювання письмових звернень громадян надісланих з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронні звернення) та шляхом заповнення електронної форми, яка розміщена на офіційному веб-сайті МОЗ України. Протягом звітнього періоду до МОЗ України надійшло **5289** електронних звернень, з яких 1784, що потребували додаткового опрацювання і були оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян» зареєстровані та розглянуті в МОЗ України, 3515 перенаправлено у структурні підрозділи з питань охорони здоров'я обласних, Київської міської державних адміністрацій.

Результати аналізу письмових звернень за змістом основних питань свідчать, що у порівнянні з минулим роком структура звернень громадян дещозмінилася (Таблиця 3):

1. Щодо надання медичної допомоги – **2610** (30,5 %) у I півріччі 2018 року, **4269** (34,3 %) – у I півріччі 2017 року;
2. Турбують громадян питання впровадження медичної реформи, порядок вільного вибору лікаря, реалізація урядової програми «Доступні ліки» **1530** (15,8 %).
3. Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення (вакцинами), особливо, які закупаються за рахунок державного бюджету, та виробами медичного призначення – **1310** (13,6 %) у I півріччі 2018 року (10,4 % у I півріччі 2017 року);
4. З питань неправомірних, на думку автора, дій медичного персоналу – **700** (7,2 %) у I півріччі 2018 року – 8,9 % у I півріччі 2017 року.

Найбільше звернень надійшло до МОЗ України з питань надання медичної допомоги – **30,5 %** від усіх звернень, порівняно з відповідним періодом минулого року їх кількість зменшилась на 1,1 %.

Відзначається зменшення кількості звернень порівняно з відповідним періодом минулого року з кадрових питань – 2,6 рази.

Стосовно інших тематик частки звернень залишилися майже незмінними.

Загалом у МОЗ України було вирішено понад третину - 3436 (35,6 %) питань порушених у зверненнях громадян; направлено для розгляду до місцевих

органів охорони здоров'я - 4223 (43,7 %); направлено за належністю в інші відомства - 402 (4,2 %), Таблиця 4.

З числа звернень вирішених в МОЗ України:

вирішено позитивно – 231 (2,4 %), надано роз'яснення – 3199 (33,1 %), відмовлено – 6 (0,06 %).

За звітний період на адресу МОЗ України надійшло 677 повторних звернень (1339 – у I півріччі 2017 року) та 229 колективних звернень (336 – у I півріччі 2017 року).

Найбільшу кількість звернень громадян протягом I півріччя 2018 року розглянули структурні підрозділи МОЗ України: Департамент медичної допомоги – 50,4 %, Департамент управління персоналом та кадрової політики та Відділ освіти на науки (разом) 1241 (12,8 %), Управління організаційного забезпечення роботи апарату 870 (9,0 %), Управління фармацевтичної діяльності та якості фармацевтичної продукції - 854 (8,8 %) (Таблиця 2).

За видами звернення класифікуються:

Заяви (клопотання) – 4741 (11680– у I півріччі 2017 року);

Скарги – 293 (643 – у I півріччі 2017 року);

Пропозиції (зауваження) – 152 (133 – у I півріччі 2017 року).

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

1. м. Київ – 7,9 (6,4 – у I півріччі 2017 року);

2. Київська область – 3,4 (3,9 – у I півріччі 2017 року);

3. Дніпропетровська область – 2,1 (3,8 – у I півріччі 2017 року).

4. Харківська область – 2,1 (220 – у I півріччі 2017 року);

Найменше звернень з розрахунку на 10 тис. населення у I півріччі 2018 року надійшло від жителів Донецької області – 0,9 (0,9 – у I півріччі 2017 року) та Луганської області – 0,9 (0,6– у I півріччі 2017 року), а також АР Крим та Севастополь – 0,01 та 0,0 (0,01 та 0,01 у I півріччі 2017 року).

Середній показник звернень громадян, що надійшли до МОЗ України за I півріччя 2018 року з розрахунку 10 тис. населення становить 1,9 (1,9 – у I півріччі 2017 року).

Всього до МОЗ України у I півріччі 2018 році звернулося:

- Інвалідів Великої Вітчизняної війни – 12 (у I півріччі 2017 року – 31);

- Ветеранів війни та праці, багатодітних сімей, осіб, що потребують соціального захисту та підтримки – 847 (у I півріччі 2017 року – 1339).

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.

Значна кількість питань, порушених у зверненнях зазначених категорій населення під час перевірки знаходять своє підтвердження.

Під час роботи **прямої телефонної лінії Кабінету Міністрів України** на виконання відповідних доручень Кабінету Міністрів України у I півріччі 2018 року надійшло 25 звернень. Протягом I півріччя 2018 року за участю керівництва МОЗ було проведено 2 таких заходи.

Найбільше громадян турбували питання надання медичної допомоги, забезпечення ліками та виробами медичного призначення.

Із загальної кількості запитань, що надійшли від громадян, понад половину 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. 0-800-507-309) протягом I півріччя 2018 року до МОЗ України надійшло 1929 звернень (2106 – протягом I півріччя 2018 року). Тобто кількість зазначених звернень до МОЗ України від Урядової гарячої лінії зменшилася у 0,9 рази.

Питання упорядкування роботи зі зверненнями громадян, усунення недоліків та недопущення надання відповідей із порушенням строків були розглянуті 08 квітня 2016 року на засіданні Колегії МОЗ України за підсумками роботи зі зверненнями громадян у 2015 року (рішення Колегії МОЗ України від 08.04.2016 № 5-6). Згідно з рішенням Колегії Керівники структурних підрозділів МОЗ України та керівники структурних підрозділів з питань охорони здоров'я обласних, Київської міської державних адміністрацій повинні вживати вичерпних заходів для належного розгляду звернень громадян відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Порядку взаємодії органів виконавчої влади та державної установи «Урядовий контактний центр», затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2009 року № 898, забезпечувати оперативне реагування на проблемні питання, що порушуються у зверненнях на урядову телефонну «гарячу лінію» та телефонну «гарячу лінію» МОЗ України.

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 (zareєстровано 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 (zareєстровано 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 в.о. Міністра.

Прийом громадян проводиться у спеціально відведеному і обладнаному приміщенні.

До Приймальні громадян протягом I півріччя 2018 року звернулося 1147 осіб.

**Начальник Управління
організаційного забезпечення
роботи апарату**

І. Величко

**Кількість звернень громадян до МОЗ України
за I півріччя 2017 року, I півріччя 2018 року**

		I півріччя 2017 року		I півріччя 2018 року	
		Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1.	Отримано безпосередньо від громадян	8101	65,0	6156	63,7
2.	Отримано з інших установ і організацій	2496	20,0	2257	23,4
3.	Отримано від Кабінету Міністрів України	192	1,5	260	2,3
4.	Отримано від Адміністрації Президента України	603	4,8	701	7,3
5.	Отримано з Верховної Ради України	189	1,5	288	2,9
	Всього:	12456			9662
	Повторні звернення	1339	10,7	1450	15,0
	Колективні звернення	336	2,7	229	2,4

**Розподіл звернень громадян у розрізі структурних підрозділів МОЗ України
за I півріччя 2017 року, I півріччя 2018 року**

№ № п/п	Назва структурного підрозділу	I півріччя 2017 року		I півріччя 2018 року	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1.	Медичний департамент	5428	43,5	4866	50,4
2.	Департамент управління персоналом та кадрової політики, Відділ освіти та науки	1974	15,8	1241	12,8
3.	Управління ліцензування та контролю якості надання медичної допомоги;	786	3,9	672	6,9
4.	Управління фармацевтичної діяльності та якості фармацевтичної продукції	1823	14,6	854	8,8
5.	Департамент економіки і фінансової політики	700	5,6	345	3,6
6.	Державна санітарно-епідеміологічна служба України	-	-	-	-
7.	Управління громадського здоров'я	1193	9,6	477	4,9
8.	Сектор оцінки та усунення корупційних ризиків	69	0,6	150	1,6
9.	Управління правового забезпечення	40	0,3	59	0,6
10.	Державна служба з питань протидії ВІЛ-інфекції / СНІДу та іншим соціально небезпечним хворобам	-	-	-	-
11.	Управління організаційного забезпечення роботи апарату	290	2,3	870	9,0
12.	Управління моніторингу державних цільових програм та державних закупівель	-	-	-	-
13.	Державна служба України з лікарських засобів	11	0,1	5	0,1
14.	Управління аудиту та аналітики	5	0,04	4	0,1
15.	Управління бухгалтерського обліку і фінансової звітності	10	0,1	24	0,2
16.	Управління з питань міжнародної діяльності	29	0,2	3	0,1
17.	Інші структурні підрозділи	-	-	28	0,3
18.	Інші установи, підприємства підпорядковані МОЗ	98	0,8	64	0,7
	Всього:	12456		9662	

**Основні питання, що порушували громадяни у зверненнях
за I півріччя 2017 року, I півріччя 2018 року**

№.№ п/п	Окремі питання	I півріччя 2017 року		I півріччя 2018 року	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1.	Про надання медичної допомоги	4269	34,3	2944	30,5
2.	З кадрових питань	1366	11,0	532	5,5
3.	З питань направлення на МСЕК, ЛКК	1204	9,7	662	6,9
4.	Про неправомірні дії медпрацівників	1109	8,9	700	7,2
5.	Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення	1875	15,1	1310	13,6
6.	Питання акредитації, ліцензування	298	2,4	311	3,2
7.	З питань санаторно-курортного лікування	88	0,7	97	1,0
8.	Про санепідзабезпечення населення	550	4,4	321	3,3
9.	Про реорганізацію закладів охорони здоров'я	374	3,0	59	0,6
10.	У зв'язку зі смертю хворих	210	1,7	96	1,0
11.	Про подяку медичним працівникам	90	0,7	83	0,9
12.	З питань заробітної плати	126	1,0	77	0,8
13.	Питання здобуття освіти	312	2,5	671	6,9
14.	Ліки по рекламі, факти шахрайства	59	0,5	12	0,1
15.	Про пільги медпрацівниками	100	0,8	18	0,2
16.	Про грубе, формальне ставлення до хворих, рідних	158	1,7	71	0,7
17.	Факти корупції	69	0,6	65	0,7
18.	Про роботу швидкої та невідкладної допомоги	36	0,3	39	0,4
19.	Відгуки щодо діяльності МОЗ України, питання впровадження реформи та реалізації держаних програм	-	-	1530	15,8
20.	З інших питань	163	1,3	64	
	Всього:	12456		9662	

**Стан розгляду та вирішення порушених у зверненнях питань
за I півріччя 2017 року, I півріччя 2018 року**

	I півріччя 2017 року		I півріччя 2018 року	
	Кількіс ть	% від усіх звернень	Кількіс ть	% від усіх звернень
1. Вирішено в МОЗ	7135	57,3	3436	35,6
- дано роз'яснення	6429	27,5	3199	33,1
- вирішено позитивно	674	5,4	231	2,4
- відмовлено	32	0,3	6	0,06
2. Направлено для вирішення в місцеві органи влади	3533	28,4	4223	43,7
3. Направлено за належністю в інші відомства	325	2,6	402	4,2
4. У стадії розгляду (вирішення)	1463	11,7	1601	16,6
Всього	12456		9662	

**Звернення
із регіонів України з розрахунку на 10 тис. населення
за I півріччя 2017 року, I півріччя 2018 року**

№№ п/п	Найменування областей	I півріччя 2017 року	I півріччя 2018 року
1.	м. Київ	6,4	7,9
2.	Київська	3,9	3,4
3.	Дніпропетровська	3,8	2,1
4.	Харківська	2,2	2,1
5.	Полтавська	2,1	1,9
6.	Кіровоградська	1,8	1,9
7.	Сумська	1,7	1,9
8.	Вінницька	1,6	1,8
9.	Житомирська	1,6	1,8
10.	Запорізька	1,7	1,7
11.	Львівська	1,6	1,7
12.	Чернігівська	1,9	1,7
13.	Одеська	1,8	1,5
14.	Херсонська	1,7	1,5
15.	Миколаївська	1,5	1,4
16.	Івано-Франківська	1,5	1,5
17.	Черкаська	1,4	1,5
18.	Рівненська	1,1	1,2
19.	Тернопільська	1,0	1,2
20.	Закарпатська	0,6	1,1
21.	Хмельницька	1,2	1,1
22.	Чернівецька	1,2	0,9
23.	Волинська	1,2	0,9
24.	Донецька	0,9	0,9
25.	Луганська	0,9	0,6
26.	АР Крим	0,01	0,01
27.	м. Севастополь	0,01	0
	По МОЗ	1,9	1,9

АНАЛІЗ РОБОТИ ТЕЛЕФОННОЇ «ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ» МОЗ УКРАЇНИ за I півріччя 2018 року

регіони	загальна кількість звернень		основний зміст	загальна кількість звернень	
	кільк.	%		кільк.	%
АР Крим	0	0,00	1. Надання медичної допомоги	424	2,12
Вінницька обл.	435	2,17	2. Санаторно-курортне лікування	272	1,36
Волинська обл..	513	2,56	3. МСЕК	773	3,86
Дніпропетровська обл..	1821	9,10	4. Імунопрофілактика	1615	8,07
Донецька обл.	937	4,7	5. Лікарські засоби	3999	19,98
Житомирська обл.	696	3,5	6. Ліцензування та акредитація	775	3,87
Закарпатська обл.	628	3,1	7. Освіта та кадрові питання	900	4,50
Запорізька обл.	789	3,9	8. Сигнали про корупцію	11	0,05
Івано-Франківська обл..	639	3,2	9. Скарги	2529	12,63
Київська обл.	1217	6,1	10. Подяки	148	0,74
Кіровоградська обл.	646	3,2	11. Довідкова інформація	8058	40,25
Луганська обл.	727	3,6	12. Інші питання	283	1,41
Львівська обл.	804	4,0	13. Зірваний дзвінок	0	0,00
Миколаївська обл.	654	3,3	14. Інсулін	231	1,15
Одеська обл.	811	4,1			
Полтавська обл.	788	3,9			
Рівненська обл.	620	3,1			
Сумська обл.	739	3,7			
Тернопільська обл.	684	3,4			
Харківська обл.	1168	5,8			
Херсонська обл.	631	3,2			
Хмельницька обл.	664	3,3			
Черкаська обл.	701	3,5			
Чернівецька обл.	598	3,0			
Чернігівська обл.	582	2,9			
м. Київ	1526	7,6			
м. Севастополь	0	0,0			
інші країни	0	0,0			
	20018	100,00		20018	100,00