

Аналіз організації роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до МОЗ України у I півріччі 2019 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 2019 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 2019 року до МОЗ України надійшло 8350 звернення громадян (9662 – у I півріччі 2018 року) – це на 1312 звернення або на 13,6 % менше, ніж минулого року. При цьому надійшло 4983 письмових звернень та на особистому прийомі (59,7 % від загальної кількості), 1655 звернень надійшло від державної установи «Урядовий контактний центр» (18,5 %). За звітний період зменшилась кількість надходження письмових звернень до МОЗ України та звернень, що надходять від державної установи «Урядовий контактний центр» в 1,2 рази. Збільшилась кількість звернень від Адміністрації Президента України на 1,6 % (1102), проте зменшилась від апарату Верховної Ради України на 1,6 %, 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 2019 року на телефонну «гарячу лінію» МОЗ України надійшло **18090** звернень, що у 0,9 разів менше ніж у I півріччі 2018 року – 20018. Аналіз роботи телефонної «гарячої лінії» МОЗ України додається (Таблиця 6).

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 звітного періоду до МОЗ України надійшло **6467** (**5289** – у I півріччі 2018 року) електронних звернень, з яких **2070**, що потребували додаткового опрацювання і були оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян» зареєстровані та розглянуті в МОЗ України, 3815 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 дещо змінилася (Таблиця 3):

1. Щодо надання медичної допомоги – **2321** (27,8%) у I півріччі 2019 року, **2944** (30,5 %) – у I півріччі 2018 року;

2. Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення (вакцинами), особливо, які закупаються за рахунок державного бюджету, та виробами медичного призначення – **1200** (14,4 %) у I півріччі 2019 року (13,6 % у I півріччі 2018 року);

4. З питань неправомірних, на думку автора, дій медичного персоналу – **900** (10,8 %) у I півріччі 2019 року – 7,2 % у I півріччі 2018 року.

Найбільше звернень надійшло до МОЗ України з питань надання медичної допомоги – **27,8 %** від усіх звернень, порівняно з відповідним періодом минулого року їх кількість зменшилась на 1,1 %.

Відзначається збільшення кількості звернень порівняно з відповідним періодом минулого року з кадрових питань – 2,3 рази.

Стосовно інших тематик частки звернень залишилися майже незмінними.

Загалом у МОЗ України було вирішено понад третину – 3443 (41,2 %) питань порушених у зверненнях громадян; направлено для розгляду до місцевих органів охорони здоров'я – 2631 (31,5 %); направлено за бналежністю в інші відомства – 400 (4,7 %), Таблиця 4.

З числа звернень вирішених в МОЗ України:

вирішено позитивно – 417 (5,0 %), надано роз'яснення – 3026 (36,2 %), відмовлено – 0 (0,0 %).

За звітний період на адресу МОЗ України надійшло 532 повторних звернень (677 – у I півріччі 2018 року) та 99 колективних звернень (229 – у I півріччі 2018 року).

Проаналізовано причини надходження повторних звернень, питома вага яких зменшилася порівняно з I півріччям 2018 року. Вжито відповідних заходів щодо унеможливлення порушення термінів надання відповідей на звернення, що стало підставою для надсилання повторних звернень (3,2 %). Не виявлено випадків безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень. Крім того, п'ятьом заявникам на підставі статті 8 Закону України «Про звернення громадян»

повідомлено про припинення розгляду їх повторних звернень, у зв'язку з вирішеннями по суті питань порушених у попередніх зверненнях.

Найбільшу кількість звернень громадян протягом I півріччя 2019 року розглянули структурні підрозділи МОЗ України: Департамент медичної допомоги – 46,6 %, Департамент управління персоналом та кадрової політики та Відділ освіти на науки (разом) 1082 (12,9 %), Управління фармацевтичної діяльності та якості фармацевтичної продукції – 827 (9,9 %), Управління ліцензування та контролю якості медичних послуг 818 (9,8 %) (Таблиця 2).

За видами звернення класифікуються:

Заяви (клопотання) – 3999 (4741– у I півріччі 2018 року);

Скарги – 271 (293 – у I півріччі 2018 року);

Пропозиції (зауваження) – 193 (152– у I півріччі 2018 року).

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

1. Дніпропетровська область – 3,4 (2,1 – у I півріччі 2018 року).

2. м. Київ – 3,0 (7,9 – у I півріччі 2018 року);

3. Харківська область – 2,8 (2,1 – у I півріччі 2018 року);

4. Херсонська область – 2,5 (1,5 – у I півріччі 2018 року);

Найменше звернень з розрахунку на 10 тис. населення у I півріччі 2019 року надійшло від жителів Волинської області – 0,6 (0,9 – у I півріччі 2018 року), Закарпатської 0,6 (1,1 – у I півріччі 2018 року) та Чернівецької області – 0,5 (0,9 – у I півріччі 2018 року), а також АР Крим та Севастополь – 0,05 та 0,0 (0,01 та 0,0 у I півріччі 2018 року).

Середній показник звернень громадян, що надійшли до МОЗ України за I півріччя 2019 року з розрахунку 10 тис. населення становить 1,3 (1,9 – у I півріччі 2018 року).

Всього до МОЗ України у I півріччі 2019 році звернулося:

- Інвалідів Великої Вітчизняної війни – 3 (у I півріччі 2018 року – 12);

- Ветеранів війни та праці, багатодітних сімей, осіб, що потребують соціального захисту та підтримки – 574 (у I півріччі 2018 року – 847).

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 2019 року надійшло 19 звернень. Протягом I півріччя 2019 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. 15-45) протягом I півріччя 2019 року до МОЗ України надійшло 1655 звернень (1929 – протягом I півріччя 2019 року). Тобто кількість зазначених звернень до МОЗ України від Урядової гарячої лінії зменшилася у 1,2 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 2019 року звернулося 639 осіб.

**В.о. директора Департаменту
організаційного забезпечення**

І.М. Величко

**Кількість звернень громадян до МОЗ України
за I півріччя 2018 року, I півріччя 2019 року**

		I півріччя 2018 року		I півріччя 2019 року	
		Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1.	Отримано безпосередньо від громадян	6156	63,7	4983	59,7
2.	Отримано з інших установ і організацій	2257	23,4	1905	22,8
3.	Отримано від Кабінету Міністрів України	260	2,3	181	2,2
4.	Отримано від Адміністрації Президента України	701	7,3	1102	13,2
5.	Отримано з Верховної Ради України	288	2,9	179	2,1
	Всього:	9662			8350
	Повторні звернення	1450	15,0	1164	13,9
	Колективні звернення	229	2,4	239	2,9

**Розподіл звернень громадян у розрізі структурних підрозділів МОЗ України
за I півріччя 2018 року, I півріччя 2019 року**

№ № п/п	Назва структурного підрозділу	I півріччя 2018 року		I півріччя 2019 року	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1.	Медичний департамент	4866	50,4	3892	46,6
2.	Департамент управління персоналом та кадрової політики, Відділ освіти та науки	1241	12,8	1082	12,9
3.	Управління ліцензування та контролю якості надання медичної допомоги;	672	6,9	818	9,8
4.	Управління фармацевтичної діяльності та якості фармацевтичної продукції	854	8,8	827	9,9
5.	Департамент економіки і фінансової політики	345	3,6	607	7,3
6.	Управління громадського здоров'я	477	4,9	465	5,6
7.	Сектор оцінки та усунення корупційних ризиків	150	1,6	117	1,4
8.	Управління правового забезпечення	59	0,6	58	0,7
9.	Управління організаційного забезпечення роботи апарату	870	9,0	181	2,2
10.	Управління аудиту та аналітики	4	0,1	1	0,01
11.	Управління бухгалтерського обліку і фінансової звітності	24	0,2	1	0,01
12.	Управління з питань міжнародної діяльності	3	0,1	3	0,02
13.	Інші структурні підрозділи	28	0,3	250	3,0
14.	Інші установи, підприємства підпорядковані МОЗ	64	0,7	48	0,6
	Всього:	9662		8350	

**Основні питання, що порушували громадяни у зверненнях
за I півріччя 2018 року, I півріччя 2019 року**

№№ п/п	Окремі питання	I півріччя 2018 року		I півріччя 2019 року	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1.	Про надання медичної допомоги	2944	30,5	2321	27,8
2.	З кадрових питань	532	5,5	1078	12,9
3.	З питань направлення на МСЕК, ЛКК	662	6,9	546	6,5
4.	Про неправомірні дії медпрацівників	700	7,2	900	10,8
5.	Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення	1310	13,6	1200	14,4
6.	Питання акредитації, ліцензування	311	3,2	336	4,02
7.	З питань санаторно-курортного лікування	97	1,0	55	0,7
8.	Про санепідзабезпечення населення	321	3,3	291	3,5
9.	Про реорганізацію закладів охорони здоров'я	59	0,6	37	0,4
10.	У зв'язку зі смертю хворих	96	1,0	62	0,74
11.	Про подяку медичним працівникам	83	0,9	69	0,82
12.	З питань заробітної плати	77	0,8	113	1,4
13.	Питання здобуття освіти	671	6,9	238	2,9
14.	Ліки по рекламі, факти шахрайства	12	0,1	11	0,1
15.	Про пільги медпрацівниками	18	0,2	8	0,1
16.	Про грубе, формальне ставлення до хворих, рідних	71	0,7	58	0,7
17.	Факти корупції	65	0,7	57	0,7
18.	Про роботу швидкої та невідкладної допомоги	39	0,4	37	0,4
19.	Відгуки щодо діяльності МОЗ України, питання впровадження реформи та реалізації держаних програм	1530	15,8	923	11,1
20.	З інших питань	64	0,7	10	0,1
	Всього:	9662		8350	

**Стан розгляду та вирішення порушених у зверненнях питань
за I півріччя 2018 року, I півріччя 2019 року**

	I півріччя 2018 року		I півріччя 2019 року	
	Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1. Вирішено в МОЗ	3436	35,6	3443	41,2
- дано роз'яснення	3199	33,1	3023	36,2
- вирішено позитивно	231	2,4	417	5,0
- відмовлено	6	0,06	3	0,04
2. Направлено для вирішення в місцеві органи влади	4223	43,7	2631	31,5
3. Направлено за належністю в інші відомства	402	4,2	400	4,7
4. У стадії розгляду (вирішення)	1601	16,6	1876	22,5
Всього	9662		8350	

**Звернення
із регіонів України з розрахунку на 10 тис. населення
за I півріччя 2018 року, I півріччя 2019 року**

№№ п/п	Найменування областей	I півріччя 2018 року	I півріччя 2019 року
1.	Дніпропетровська	2,1	3,4
2.	м. Київ	7,9	3,0
3.	Харківська	2,1	2,8
4.	Херсонська	1,5	2,5
5.	Чернігівська	1,7	1,9
6.	Вінницька	1,8	1,8
7.	Донецька	0,9	1,8
8.	Полтавська	1,9	1,8
9.	Запорізька	1,7	1,5
10.	Хмельницька	1,1	1,2
11.	Київська	3,4	1,1
12.	Рівненська	1,2	1,1
13.	Сумська	1,9	1,0
14.	Житомирська	1,8	1,0
15.	Львівська	1,7	1,0
16.	Одеська	1,5	1,0
17.	Черкаська	1,5	1,0
18.	Кіровоградська	1,9	0,9
19.	Миколаївська	1,4	0,8
20.	Івано-Франківська	1,5	0,8
21.	Луганська	0,6	0,7
22.	Тернопільська	1,2	0,7
23.	Закарпатська	1,1	0,6
24.	Волинська	0,9	0,6
25.	Чернівецька	0,9	0,5
26.	АР Крим	0,01	0,05
27.	м. Севастополь	0	0
	По МОЗ	1,9	1,3

АНАЛІЗ РОБОТИ ТЕЛЕФОННОЇ «ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ» МОЗ УКРАЇНИ за I півріччя 2019 року

регіони	загальна кількість звернень		основний зміст	загальна кількість звернень	
	кільк.	%		кільк.	%
АР Крим	0	0,00	1. Надання медичної допомоги	606	3,35
Вінницька обл.	309	1,71	2. Санаторно-курортне лікування	388	2,14
Волинська обл.	596	3,29	3. МСЕК	852	4,71
Дніпропетровська обл.	1140	6,30	4. Імунопрофілактика	1346	7,44
Донецька обл.	867	4,8	5. Лікарські засоби	2478	13,70
Житомирська обл.	734	4,1	6. Ліцензування та акредитація	827	4,57
Закарпатська обл.	413	2,3	7. Освіта та кадрові питання	1008	5,57
Запорізька обл.	853	4,7	8. Сигнали про корупцію	1	0,01
Івано-Франківська обл.	808	4,5	9. Скарги	3149	17,41
Київська обл.	765	4,2	10. Подяки	104	0,57
Кіровоградська обл.	667	3,7	11. Довідкова інформація	6223	34,40
Луганська обл.	646	3,6	12. Інші питання	497	2,75
Львівська обл.	720	4,0	13. Зірваний дзвінок	0	0,00
Миколаївська обл.	720	4,0	14. Інсулін	611	3,38
Одеська обл.	759	4,2			
Полтавська обл.	614	3,4			
Рівненська обл.	634	3,5			
Сумська обл.	617	3,4			
Тернопільська обл.	633	3,5			
Харківська обл.	981	5,4			
Херсонська обл.	643	3,6			
Хмельницька обл.	635	3,5			
Черкаська обл.	675	3,7			
Чернівецька обл.	559	3,1			
Чернігівська обл.	591	3,3			
м. Київ	1511	8,4			
м. Севастополь	0	0,0			
інші країни	0	0,0			
	18090	100,00		18090	100,00