

Аналіз організації роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Міністерства охорони здоров'я України у першому півріччі 2022 року

Відповідно до вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», актів Президента України, Кабінету Міністрів України у Міністерстві охорони здоров'я України (далі – МОЗ) протягом першого півріччя 2022 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.

Стан розгляду звернень громадян структурними підрозділами МОЗ: протягом першого півріччя 2022 року до МОЗ надійшло всього **7923** звернень громадян (у 2021 році за зазначений період надійшло звернень – 9624). При цьому надійшло 4918 письмових звернень, що становить 62,1% від загальної кількості звернень за перше півріччя 2022 року. На особистому прийомі громадян було зареєстровано 28 звернень. 2210 звернень надійшло від державної установи «Урядовий контактний центр», 334 звернення надійшло від органів влади та 1 звернення від засобів масової інформації.

Зменшення кількості письмових звернень пов'язано зі значною кількістю усних звернень на телефонну «гарячу лінію» МОЗ, збільшенням кількості інформаційних матеріалів на офіційному сайті МОЗ та надання інформації громадянам на електронні звернення.

За звітний період кількість письмових звернень, що надійшли до МОЗ з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку становить 2825.

Прийом та опрацювання звернень також здійснюється за допомогою телефонної «гарячої лінії» МОЗ, яка функціонує відповідно до наказу МОЗ від 09.11.2021 року № 2471 «Про затвердження Порядку роботи телефонної «гарячої лінії» МОЗ», зареєстрованого у Міністерстві юстиції України 23.02.2022 за № 247/37583. 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 першого півріччя 2022 року на телефонну «гарячу лінію» МОЗ надійшло 73904, з них 772 звернення опрацьовано у МОЗ.

Результати аналізу звернень за змістом основних питань (Таблиця 3):

1. Питання COVID-19 – 8,81 % (18,7 – 2021 рік);
2. Про надання медичної допомоги – 13,09 (17,7% – 2021 рік);
3. Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення 6,64 % (18,7 % – 2021 рік);
4. Щодо кадрових питань 2,88% (8,7% – 2021 рік);
5. Про незадовільне надання медичної допомоги громадянам – 7,06 % (5,99 % – 2021 рік);

б. З питань направлення на МСЕК, ЛКК – 4,47% (5,5 % – 2021 рік).

Найбільше звернень надійшло до МОЗ з питань надання медичної допомоги – 13,09 % та з питань COVID-19 – 8,81%.

З числа звернень вирішених у МОЗ:

вирішено в МОЗ – 6857 (2065 – у 2021 році), надано роз'яснення – 2192 (2059 – у 2021 році), відмовлено – 4 (3 – у 2021 році). (Таблиця 4).

За звітний період на адресу МОЗ надійшло 1448 повторних та 160 колективних звернень.

Не виявлено випадків безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень.

Найбільшу кількість звернень громадян протягом першого півріччя 2022 року було розглянуто структурними підрозділами МОЗ: Директоратом громадського здоров'я та профілактики захворюваності – 9,72% (від загальної кількості звернень), Директорат медичного забезпечення – 46,4% (Таблиця 2).

За видами звернення класифікуються:

Заяви (клопотання) – 7062;

Скарги – 282;

Пропозиції (зауваження) – 421;

Інформаційний запит – 158.

До МОЗ у першому півріччі 2022 року надійшло звернень від:

- інвалідів Великої Вітчизняної війни – 6;

- учасників бойових дій – 47;

- героїв України – 19;

- ветеранів праці – 28;

- пенсіонерів – 569;

Основні питання, які порушували соціально незахищені категорії громадян – це:

- COVID-19;

- безкоштовне надання медичної допомоги;

- забезпечення безоплатно або на пільгових умовах лікарськими засобами та виробами медичного призначення;

- спірні питання медико-соціальної експертизи.

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 сайті МОЗ www.moz.gov.ua функціонує розділ «Громадянам», де розміщені графіки особистого прийому громадян керівництвом МОЗ, інформація про телефонну «гарячу лінію» МОЗ.

В підрозділі «Звернення громадян», після набуття чинності змін до Закону України «Про звернення громадян», розміщено рекомендації щодо оформлення та подання електронного звернення до МОЗ.

На сайті МОЗ можна ознайомитись з результатами аналізу щодо організації роботи зі звернень громадян, що надходять до МОЗ.

Аналіз та узагальнення звернень громадян у МОЗ 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 існуючі проблеми з фінансування галузі охорони здоров'я.

Організація особистого прийому у МОЗ здійснюється відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Порядку особистого прийому громадян у Міністерстві охорони здоров'я, затвердженому наказом МОЗ 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. Прийом громадян проводиться у спеціально відведеному і обладнаному приміщенні.

Особистий прийом громадян у МОЗ проводиться керівництвом та керівниками структурних підрозділів МОЗ відповідно до графіків прийому громадян, які затверджені Міністром.

Особистий прийом громадян у МОЗ протягом 2021 року здійснювався з урахуванням карантинних обмежень, визначених постановою Кабінету Міністрів України від 09.12.2020 № 1236, а саме: при наявності у кожного громадянина негативного результату тестування на COVID-19 методом полімеразної ланцюгової реакції або експрес-тесту на визначення антигена коронавірусу SARS-CoV-2, яке проведене не більш як за 72 години до особистого прийому, або документа, що підтверджує отримання повного курсу вакцинації, міжнародного, внутрішнього сертифіката або іноземного сертифіката, що підтверджує вакцинацію від COVID-19 однією дозою однодозної вакцини або двома дозами дводозної вакцини (зелені сертифікати), які включені Всесвітньою організацією охорони здоров'я до переліку дозволених для використання в надзвичайних ситуаціях, негативний результат тестування методом полімеразної ланцюгової реакції або одужання особи від зазначеної хвороби, чинність якого підтверджена за допомогою Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія).

До Приймальні громадян протягом першого півріччя 2022 року звернулося **671** особа та **25** на особистий прийом.

**Начальник Управління
організаційного забезпечення**

Ірина ВЕЛИЧКО

**Кількість звернень громадян, що надійшли до МОЗ
за перше півріччя 2021, 2022 рр.**

		2021 рік		2022 рік	
		Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1.	Отримано безпосередньо від громадян	3815	39,6	4918	62,1
2.	Отримано з інших установ і організацій	4656	48,3	2671	33,8
3.	Отримано від Кабінету Міністрів України	301	3,1	131	4,5
4.	Отримано від Офісу Президента України	270	2,8	162	2
5.	Отримано з Верховної Ради України	76	0,78	41	0,52
	Всього:	9624		7923	
	Повторні, неодноразові	86	0,9	1448	18,3
	Колективні звернення	196	2	160	2

**Розподіл звернень громадян у розрізі структурних підрозділів
МОЗ за перше півріччя 2021 рр.**

№ з/п	Назва структурного підрозділу	I півріччя 2021 року	
		К-ть звернень	% від усіх звернень
1.	Директорат медичного забезпечення	2536	26,35
2.	Директорат громадського здоров'я та профілактики захворюваності	1913	19,9
3.	Директорат міжнародного співробітництва та євроінтеграції	10	0,1
4.	Директорат медичних кадрів, освіти і науки	609	6,3
5.	Директорат фармацевтичного забезпечення	400	4,2
6.	Директорат стратегічного планування та координації	20	0,2
7.	Директорат якості життя	1403	14,6
8.	Директорат високотехнологічної медичної допомоги та інновацій	126	1,3
9.	Директорат з розвитку цифрових трансформацій в охороні здоров'я	308	3,2
10.	Фінансово-економічний департамент	432	4,5
11.	Департамент контролю якості надання медичної допомоги	1032	10,7
12.	Департамент організаційного забезпечення	25	0,3
13.	Управління по роботі з персоналом	516	5,4
14.	Юридичний Департамент	20	0,2
15.	Управління внутрішнього аудиту	-	-
16.	Управління бухгалтерського обліку та звітності	-	-
17.	Відділ матеріально-технічного забезпечення	1	0,01
19.	Сектор з питань запобігання та виявлення корупції	24	0,2
20.	Інші	249	2,6
	Всього:	9624	

**Розподіл звернень громадян у розрізі структурних підрозділів
МОЗ за перше півріччя 2022 року.**

№ з/п	Назва структурного підрозділу	I півріччя 2022 року	
		К-ть звернень	% від усіх звернень
1.	Директорат медичних послуг	3676	46,4
2.	Директорат громадського здоров'я та профілактики захворюваності	770	9,72
3.	Директорат міжнародного співробітництва та євроінтеграції	8	0,08
4.	Директорат медичних кадрів, освіти і науки	894	11,28
5.	Директорат фармацевтичного забезпечення	421	5,31
6.	Директорат стратегічного планування та координації	2	0,03
7.	Директорат високотехнологічної медичної допомоги та інновацій	123	1,55
8.	Директорат з розвитку цифрових трансформацій в охороні здоров'я	807	10,19
9.	Юридичний Департамент	7	0,09
10.	Фінансово-економічний департамент	269	3,4
11.	Департамент контролю якості надання медичної допомоги	483	6,12
12.	Департамент організаційного забезпечення	29	0,37
13.	Управління по роботі з персоналом	370	4,67
14.	Управління внутрішнього аудиту	1	0,01
15.	Управління бухгалтерського обліку та звітності	28	0,35
16.	Відділ матеріально-технічного забезпечення	5	0,06
17.	Сектор з питань запобігання та виявлення корупції	16	0,2
18.	Відділ з питань комунікацій	2	0,03
19.	Сектор мобілізаційної роботи	1	0,01
20.	Інші	11	0,14
	Всього:	7923	

**Основні питання, що порушували громадяни у зверненнях
за перше півріччя 2021, 2022 рр.**

№ № з/п	Окремі питання	I півріччя 2021 року		I півріччя 2022 року	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1.	Про надання медичної допомоги	1701	17,7	1037	13,09
1.1	Про надання медичної допомоги в умовах реформи	61	0,6	264	3,33
2.	З кадрових питань	833	8,7	228	2,88
3.	З питань направлення на МСЕК, ЛКК	532	5,5	354	4,47
4.	Незадовільне надання медичної допомоги громадянам	576	5,99	559	7,06
5.	Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення	1816	18,7	526	6,64
6.	Питання акредитації, ліцензування	456	4,7	135	1,7
7.	З питань санаторно-курортного лікування	71	0,7	9	0,11
8.	Про санепід забезпечення населення	96	0,99	65	0,82
9.	Про реорганізацію закладів охорони здоров'я	201	2,1	7	0,09
10.	У зв'язку зі смертю хворих	78	8,1	75	0,95
11.	Про подяку медичним працівникам	153	1,6	50	0,63
12.	З питань заробітної плати	60	0,6	227	2,87
13.	Питання здобуття освіти	438	4,6	674	8,51
14.	Ліки по рекламі, факти шахрайства	15	0,2	1	0,01
15.	Про пільгове отримання ліків	38	0,4	620	7,83
16.	Про грубе, формальне ставлення до хворих, рідних	5	0,05	17	0,21
17.	Факти корупції	33	0,34	21	0,27
18.	Про роботу швидкої та невідкладної допомоги	123	1,3	19	0,24
19.	З інших питань	340	3,5	2377	30
20.	Питання COVID-19	1795	18,7	698	8,81
21.	Пропозиції внесення змін до законодавства	64	0,7	32	0,40
22.	Питання діяльності лабораторних центрів	235	2,4	4	0,05
23.	Про закриття медичних закладів та установ	1	0,01	24	0,30
	Всього	9624		7923	

**Стан розгляду та вирішення порушених у зверненнях питань
за перше півріччя 2021, 2022 рр.**

	I півріччя 2021 року		I півріччя 2022 року	
	Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1. Вирішено в МОЗ	2065	21,46	6857	86,55
- дано роз'яснення	2059	21,39	2192	27,67
- вирішено позитивно	93	0,97	14	0,18
- відмовлено	3	0,03	4	0,05
2. Направлено для вирішення в місцеві органи влади	4005	41,61	1228	15,5
3. Направлено за належністю в інші відомства	907	9,42	270	3,41
4. У стадії розгляду (вирішення)	2647	27,5	1066	13,45
Всього	9624		7923	

Аналіз роботи телефонної «гарячої лінії» МОЗ за I півріччя 2022 року

№	регіони	загальна кількість звернень		основний зміст	загальна кількість звернень	
		кількість	%		кількість	%
1.	АР Крим		0,00	1. Надання медичної допомоги	32148	43,5
2.	Вінницька обл.	1898	2,5	2. Лікування за кордоном	761	1,03
3.	Волинська обл.	989	1,34	3. МСЕК	5048	6,83
4.	Дніпропетровська обл.	3156	4,27	4. Імунопрофілактика	377	0,51
5.	Донецька обл.	758	1,03	5. Лікарські засоби	5395	7,3
6.	Житомирська обл.	850	1,15	6. Ліцензування та акредитація	887	1,2
7.	Закарпатська обл.	969	1,31	7. Освіта та кадрові питання	2083	2,82
8.	Запорізька обл.	733	0,99	8. Сигнали про корупцію	384	0,52
9.	Івано-Франківська обл.	863	1,17	9. Листи про тимчасову непрацездатність	1182	1,6
10.	Київська обл.	11971	16,19	10. Заробітна плата медпрацівників	1634	2,2
11.	Кіровоградська обл.	1100	1,48	11. Організація роботи медичних закладів	1782	2,4
12.	Луганська обл.	239	0,32	12. Інші питання	19140	25,90
13.	Львівська обл.	3440	4,65	13. COVID 19	3083	4,17
14.	Миколаївська обл.	1056	1,43			

15.	Одеська обл.	2989	4,04			
16.	Полтавська обл.	1290	1,75			
17.	Рівненська обл.	1043	1,41			
18.	Сумська обл.	987	1,34			
19.	Тернопільська обл.	992	1,34			
20.	Харківська обл.	856	1,15			
21.	Херсонська обл.	540	0,73			
22.	Хмельницька обл.	1289	1,74			
23.	Черкаська обл.	2451	3,3			
24.	Чернівецька обл.	1321	1,79			
25.	Чернігівська обл.	1123	1,52			
26.	м. Київ	32001	43,3			
27.	м. Севастополь		0,00			
28.	Інші країни		0,00			
		73904	100,00		73904	100,00
		100		100		