

Аналіз організації роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до МОЗ України у 2015 році

Відповідно до вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», актів Президента України, Кабінету Міністрів України у Міністерстві охорони здоров'я України протягом 2015 року проведено роботу щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення.

Результати роботи за 2014 рік 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 02 червня 2015 року на засіданні Колегії МОЗ України. Стан розгляду звернень громадян структурними підрозділами МОЗ України щотижнево заслуховується на апаратних нарадах.

Протягом 2015 року до МОЗ України надійшло **16279** звернень громадян (**16235** – у 2014 році) – це на 44 звернення або на 0,3 % більше, ніж минулого року. При цьому надійшло 10291 письмових звернень та на особистому прийомі (**69,21** % від загальної кількості), **2717** звернень надійшло від державної установи «Урядовий контактний центр» (16,7%). За звітний період кількість письмових звернень, що надійшли до МОЗ України дещо 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.

Зменшилась кількість надходження звернень від державної установи «Урядовий контактний центр» в 1,3 рази. Збільшилася кількість звернень громадян від Кабінету Міністрів України, Адміністрації Президента України та Верховної Ради 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 2015 року на телефонну «гарячу лінію» МОЗ України надійшло **22945** звернень або в 1,4 рази більше ніж у 2014 році (2014 року – 15951), що пов'язано зі збільшенням числа операторів до 3 осіб. Аналіз роботи телефонної «гарячої лінії» МОЗ 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) 518-47-11, (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 **2519**.

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 – 28,6 % (26,3 % – 2014 рік);
2. Щодо працевлаштування тимчасово переміщених осіб, а також переведення на навчання студентів, що здобували освіти у закладах, які розташовані на непідконтрольних територіях – 17,2% (19,2 % – 2014 рік).
3. З питань направлення на МСЕК, ЛКК – 9,2 % (11,4 % – 2014 рік);

Найбільше звернень надійшло до МОЗ України з питань надання медичної допомоги – 28,6 % від усіх звернень, порівняно з відповідним періодом минулого року їх кількість збільшилася на 1,1 %.

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

- акредитації, ліцензування – 4,1 рази,
- забезпечення ліками та виробами медичного призначення – 2,7 рази,
- санепідзабезпечення населення (у т.ч. проведення щеплень) – 2,6 рази,
- неправомірні дії медпрацівників – 1,4 рази.

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

- ліки по рекламі, факти шахрайства – 3,5 рази,
- пільги медпрацівниками – 2,0 рази.

Загалом у МОЗ України було вирішено половину - 8174 (50,2 %) питань порушених у зверненнях громадян; направлено для розгляду до місцевих органів охорони здоров'я - 4425 (27,8 %); направлено за належністю в інші відомства - 485 (2,9 %) (Таблиця 4).

З числа звернень вирішених в МОЗ України:

вирішено позитивно – 1392 (8,6 %), надано роз'яснення – 6655 (40,9 %), відмовлено – 127 (0,8 %).

За звітний період на адресу МОЗ України надійшло 1347 повторних звернень (1308 – 2014 рік) та 464 колективних звернень (551– 2014 рік).

Найбільшу кількість звернень громадян протягом 2015 року розглянули структурні підрозділи МОЗ України: Медичний департамент – 47,0 %, Управління роботи з персоналом та внутрішньої безпеки – 24,9 % (Таблиця 2).

За видами звернення класифікуються:

Заяви (клопотання) – 14600 (14991– 2014 рік);

Скарги – 1517 (1437 – 2014 рік);

Пропозиції (зауваження) – 162 (252 – 2014 рік).

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

1. Дніпропетровська область – 9,7 (8,5 – 2014 рік);

2. Харківська область – 7,5 (6,3 – 2014 рік);

5. Львівська область – 7,5 (5,9 – 2014 рік).

Найменше звернень з розрахунку на 10 тис. населення у 2015 році надійшло від жителів Чернівецької області – 1,8 (1,48 – 2014 рік), Закарпатської області – 1,7 (1,45 – 2014 рік), а також АР Крим та м. Севастополь..

Середній показник звернень громадян, що надійшли до МОЗ України за 2015 рік з розрахунку на 10 тис. населення становить 3,75 (3,68 – 2014 рік).

Всього до МОЗ України у 2015 році звернулося:

- Інвалідів Великої Вітчизняної війни – 53 (2014 рік – 87);

- Ветеранів війни та праці, багатодітних сімей, осіб, що потребують соціального захисту та підтримки – 2519 (2014 рік – 2630).

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 42 питання, 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 2015 році

надійшло 82 звернення. Протягом 2015 року за участю керівництва МОЗ 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. 0-800-507-309) протягом 2015 року до МОЗ України надійшло **2483** звернень (**3115** – протягом 2014 року). Тобто кількість зазначених звернень до МОЗ України від Урядової гарячої лінії зменшилася в 1,3 рази.

Питання упорядкування роботи зі зверненнями громадян, усунення недоліків та недопущення надання відповідей із порушенням строків були розглянуті 02 червня 2015 року на засіданні Колегії МОЗ України за підсумками роботи зі зверненнями громадян у 2014 року (рішення Колегії МОЗ України від 02.06.2015 № 3). Згідно з рішенням Колегії керівникам структурних підрозділів МОЗ України, керівникам структурних підрозділів з питань охорони здоров'я обласних, Київської міської державних адміністрацій доручено вжити 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 та забезпечити 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. 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 2015 року звернулося **3884** особи (2014 рік – 4807).

**Заступник начальника
Управління забезпечення
документообігу та контролю**

В. Марченко

**Кількість звернень громадян до МОЗ України
за 2014, 2015 рр.**

		2014 рік		2015 рік	
		Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1.	Отримано безпосередньо від громадян	10231	63,0	10291	63,2
2.	Отримано з інших установ і організацій	3972	24,47	3518	21,5
3.	Отримано від Кабінету Міністрів України	1157	7,1	348	2,2
4.	Отримано від Адміністрації Президента України	773	4,8	1347	8,3
5.	Отримано з Верховної Ради України	102	0,6	775	4,8
	Всього:	16235	-	16279	
	Повторні звернення	1308	8,1	1347	8,3
	Колективні звернення	551	3,4	464	2,9

**Розподіл звернень громадян у розрізі структурних підрозділів МОЗ України
за 2014, 2015 рр.**

№ № п/п	Назва структурного підрозділу	2014 рік		2015 рік	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1.	Департамент медичної допомоги	8035	49,5	7647	47,0
2.	Департамент кадрового менеджменту, освіти та науки	3724	22,9	4053	24,9
3.	Відділ з питань якості медичної допомоги	1188	7,3	1044	6,4
4.	Управління фармацевтичної діяльності	826	5,1	1156	7,1
5.	Фінансово-економічний департамент	614	3,8	594	3,6
6.	Державна санітарно-епідеміологічна служба України	94	0,6	94	0,6
7.	Управління громадського здоров'я	99	0,6	349	2,1
8.	Сектор з питань запобігання та виявлення корупції	173	1,1	173	1,1
9.	Юридичний департамент	135	0,8	115	0,7
10.	Державна служба з питань протидії ВІЛ-інфекції / СНІДу та іншим соціально небезпечним хворобам	59	0,4	-	-
11.	Адміністративне управління	95	0,6	122	0,7
12.	Управління моніторингу державних цільових програм та державних закупівель	115	0,7	58	0,4
13.	Державна служба України з лікарських засобів	38	0,2	44	0,3
14.	Відділ внутрішнього аудиту	6	0,04	6	0,04
15.	Управління бухгалтерського обліку	12	0,1	15	0,1
16.	Відділ зовнішніх зв'язків та європейської інтеграції	17	0,21	20	0,1
17.	Інші установи, підприємства підпорядковані МОЗ	999	6,2	789	4,9
	Всього:	16235		16279	

**Основні питання, що порушували громадяни у зверненнях
за 2014, 2015 рр.**

№№ п/п	Окремі питання	2014 рік		2015 рік	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1.	Про надання медичної допомоги	4269	26,3	4650	28,6
2.	З кадрових питань	3118	19,2	2806	17,2
3.	З питань направлення на МСЕК, ЛКК	1854	11,4	1456	9,0
4.	Про неправомірні дії медпрацівників	1107	6,8	1535	9,5
5.	Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення	538	3,3	1422	8,7
6.	Питання акредитації, ліцензування	106	0,7	454	2,9
7.	З питань санаторно-курортного лікування	158	1,0	131	0,8
8.	Про санепідзабезпечення населення	385	2,4	686	4,3
9.	Про реорганізацію закладів охорони здоров'я	134	0,8	87	0,5
10.	У зв'язку зі смертю хворих	211	1,3	248	1,5
11.	Про подяку медичним працівникам	98	0,6	101	0,6
12.	З питань заробітної плати	316	1,9	291	1,8
13.	Питання здобуття освіти	418	2,6	494	3,0
14.	Ліки по рекламі, факти шахрайства	108	0,7	32	0,2
15.	Про пільги медпрацівниками	99	0,6	53	0,3
16.	Про грубе, формальне ставлення до хворих, рідних	97	0,6	113	0,7
17.	Факти корупції	174	1,1	190	1,2
18.	Про роботу швидкої та невідкладної допомоги	21	0,1	18	0,1
19.	З інших питань	3024	18,6	1530	18,6
	Всього:	16235	-	16279	-

**Стан розгляду та вирішення порушених у зверненнях питань
за 2014, 2015 рр.**

	2014 рік		2015 рік	
	Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1. Вирішено в МОЗ	9891	60,9	8174	50,2
- дано роз'яснення	7303	45,0	6655	40,9
- вирішено позитивно	3371	20,8	1392	8,6
- відмовлено	317	2,0	127	0,8
2. Направлено для вирішення в місцеві органи влади	4476	27,6	4524	27,8
3. Направлено за належністю в інші відомства	736	4,5	485	2,9
4. У стадії розгляду (вирішення)	1132	7,0	3096	19,0
Всього	16235		16279	

**Звернення
із регіонів України з розрахунку на 10 тис. населення
за 2014, 2015 рр.**

№№ п/п	Найменування областей	2014 р.	2015 р.
1.	Дніпропетровська	8,50	9,7
2.	Харківська	6,32	7,5
3.	Львівська	5,93	7,5
4.	Одеська	4,88	6,2
5.	Донецька	11,80	5,8
6.	Вінницька	4,09	5,4
7.	Полтавська	3,9	5,2
8.	Київська	1,89	4,8
9.	м. Київ	6,14	4,1
10.	Запорізька	3,98	3,9
11.	Івано-Франківська	3,22	3,9
12.	Черкаська	3,11	3,7
13.	Житомирська	3,12	3,6
14.	Чернігівська	2,44	3,3
15.	Хмельницька	2,29	3,0
16.	Кіровоградська	2,67	2,7
17.	Миколаївська	2,49	2,7
18.	Сумська	2,22	2,7
19.	Херсонська	2,47	2,6
20.	Луганська	7,57	2,3
21.	Тернопільська	1,78	2,3
22.	Волинська	2,61	2,0
23.	Рівненська	1,90	1,8
24.	Чернівецька	1,48	1,8
25.	Закарпатська	1,45	1,7
26.	АР Крим	1,58	0,2
27.	м. Севастополь	0,17	0,01
	По МОЗ	3,68	3,75

регіони	загальна кількість звернень		основний зміст	загальна кількість звернень	
	кільк	%		кільк	%
АР Крим	5	0,02	1. Надання медичної допомоги	1302	5,67
Вінницька обл	580	2,53	2. Санаторно-курортне лікування	100	0,44
Волинська обл	336	1,46	3. МСЕК	1351	5,89
Дніпропетровська обл	2853	12,43	4. Імунопрофілактика	2362	10,29
Донецька обл	1339	5,8	5. Лікарські засоби	2519	10,98
Житомирська обл	510	2,2	6. Ліцензування та акредитація	446	1,94
Закарпатська обл	239	1,0	7. Освіта та кадрові питання	1210	5,27
Запорізька обл	1231	5,4	8. Сигнали про корупцію	55	0,24
Івано-Франківська обл	398	1,7	9. Скарги	2527	11,01
Київська обл	1127	4,9	10. Подяки	65	0,28
Кіровоградська обл	517	2,3	11. Довідкова інформація	10279	44,80
Луганська обл	446	1,9	12. Інші питання	454	1,98
Львівська обл	1035	4,5	13. Зірваний дзвінок	82	0,36
Миколаївська обл	744	3,2	14. Інсулін	193	0,84
Одеська обл	1123	4,9			
Полтавська обл	924	4,0			
Рівненська обл	308	1,3			
Сумська обл	498	2,2			
Тернопільська обл	370	1,6			
Харківська обл	1526	6,7			
Херсонська обл	441	1,9			
Хмельницька обл	416	1,8			
Черкаська обл	522	2,3			
Чернівецька обл	280	1,2			
Чернігівська обл	579	2,5			
м. Київ	4598	20,0			
м. Севастополь	0	0,0			
інші країни	0	0,0			
	22945	100,00		22945	100,00