

## *Аналіз організації роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до МОЗ України у I півріччі 2017 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 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, 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 2017 року до МОЗ України надійшло 12456 звернень громадян (8330 – у I півріччі 2016 року) – це на 4126 звернень або на 33,1 % більш, ніж минулого року. При цьому надійшло 8101 письмових звернень та на особистому прийомі (65 % від загальної кількості), 2106 звернень надійшло від державної установи «Урядовий контактний центр» (16,9 %). За звітний період збільшилась кількість надходження письмових звернень до МОЗ України та звернень, що надходять від державної установи «Урядовий контактний центр» в 1,5 рази. Незначно, але збільшилась кількість звернень від апарату Верховної Ради України на 1,4% та від Адміністрації Президента України на 1,0%. Зменшилась кількість звернень громадян 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 I півріччя 2017 року на телефонну «гарячу лінію» МОЗ України надійшло 15053 звернення, що у 1,03 разів більше ніж у I півріччі 2015 року – 14563. 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 14773. Кількість звернень збільшилася у 1,01 рази порівняно з I півріччям 2016 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. З моменту набуття чинності відповідних змін та до кінця року на електронну адресу МОЗ України надійшло біля 6107 звернень, з яких 1773, що потребували додаткового опрацювання і були оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян» зареєстровані та розглянуті в МОЗ України, 4121 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 не змінилася (Таблиця 3):

1. Щодо надання медичної допомоги – **4269** (34,3%) у I півріччі 2017 року, **2439** (29,0 %) – у I півріччі 2016 року;
2. Турбують громадян кадрові питання, що посіли друге місце у структурі звернень, насамперед за рахунок звернень щодо працевлаштування тимчасово переміщених осіб, а також переведення на навчання студентів, що здобували освіти у закладах, які розташовані на непідконтрольних територіях – **1366** (11,0 %).
3. Про забезпечення ліками (вакцинами), особливо, які закупаються за рахунок державного бюджету, та виробами медичного призначення – **1875** (15,1%) (10,4 % у I півріччі 2016 року);
4. З питань направлення на МСЕК, ЛКК – **9,7 %** (10,7 % – у I півріччі 2016 року).

Найбільше звернень надійшло до МОЗ України з питань надання медичної допомоги – **34,3 %** від усіх звернень, порівняно з відповідним періодом минулого року їх кількість збільшилась на 1,2 %.

Відзначається зменшення кількості звернень порівняно з відповідним періодом минулого року з питань акредитації та ліцензування – 1,3 рази.

Стосовно інших тематик частки звернень залишилися майже незмінними.

Загалом у МОЗ України було вирішено понад половини - 7135 (57,3 %) питань порушених у зверненнях громадян; направлено для розгляду до місцевих органів охорони здоров'я - 3533 (28,4 %); направлено за належністю в інші відомства - 325 (2,6 %), Таблиця 4.

З числа звернень вирішених в МОЗ України:

вирішено позитивно – 674 (5,4 %), надано роз'яснення – 6429 (27,5 %), відмовлено – 32 (0,3 %).

За звітний період на адресу МОЗ України надійшло 1339 повторних звернень (891 – у I півріччі 2016 року) та 336 колективне звернення (272 – у I півріччі 2016 року).

Найбільшу кількість звернень громадян протягом I півріччя 2017 року розглянули структурні підрозділи МОЗ України: Департамент медичної допомоги – 43,5 %, Департамент управління персоналом та кадрової політики – 1538 % (Таблиця 2).

За видами звернення класифікуються:

Заяви (клопотання) – 11680 (7190 – у I півріччі 2016 року);

Скарги – 643 (732– у I півріччі 2016 року);

Пропозиції (зауваження) – 133 (108 – у I півріччі 2016 року).

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

1. м. Київ – 6,4 (6,5 – у I півріччі 2016 року);

2. Київська область – 3,9 (3,9 – у I півріччі 2016 року);

3. Дніпропетровська область – 3,8 (2,5 – у I півріччі 2016 року).

4. Харківська область – 2,2 (2,0 – у I півріччі 2016 року);

5. Полтавська область – 2,1 (2,0 – у I півріччі 2016 року);

Найменше звернень з розрахунку на 10 тис. населення у I півріччі 2017 року надійшло від жителів Луганської області – 0,9 (0,6 – у I півріччі 2016 року) та Закарпатської області – 0,6 (0,7– у I півріччі 2016 року), а також АР Крим та Севастополь – 0,01 та 0,01 (0,04 та 0,05 у I півріччі 2016 року).

Середній показник звернень громадян, що надійшли до МОЗ України за I півріччя 2017 року з розрахунку 10 тис. населення становить 1,9 (1,8 – у I півріччі 2016 року).

**Всього до МОЗ України у I півріччі 2017 році звернулося:**

- Інвалідів Великої Вітчизняної війни – 31 (у I півріччі 2016 року – 15);

- Ветеранів війни та праці, багатодітних сімей, осіб, що потребують соціального захисту та підтримки – 1339 (у I півріччі 2016 року – 1272).

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 2017 року надійшло 37 звернень. Протягом I півріччя 2017 року за участю керівництва МОЗ було проведено 2 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 I півріччя 2017 року до МОЗ України надійшло 1988 звернень (1921 – протягом I півріччя 2016 року). Тобто кількість зазначених звернень до МОЗ України від Урядової гарячої лінії зменшилася у 1,03 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](http://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 Міністром.

Прийом громадян проводиться у спеціально відведеному і обладнаному приміщенні.

До Приймальні громадян протягом I півріччя 2017 року звернулося 1959 осіб.

**Начальник Управління  
організаційного забезпечення  
роботи апарату**

**І. Величко**

**Кількість звернень громадян до МОЗ України  
за I півріччя 2016 року, I півріччя 2017 року**

		<b>I півріччя 2016 року</b>		<b>I півріччя 2017 року</b>	
		Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1.	Отримано безпосередньо від громадян	4986	59,9	8101	65,0
2.	Отримано з інших установ і організацій	2416	29,0	2496	20,0
3.	Отримано від Кабінету Міністрів України	447	5,3	192	1,5
4.	Отримано від Адміністрації Президента України	386	4,6	603	4,8
5.	Отримано з Верховної Ради України	95	1,1	189	1,5
	<b>Всього:</b>	<b>8330</b>			<b>12456</b>
	Повторні звернення	891	10,7	1339	10,7
	Колективні звернення	272	3,3	336	2,7

**Розподіл звернень громадян у розрізі структурних підрозділів МОЗ України  
за I півріччя 2016 року, I півріччя 2017 року**

№ № п/п	Назва структурного підрозділу	I півріччя 2016 року		I півріччя 2017 року	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1.	Медичний департамент	3658	43,9	5428	43,5
2.	Департамент управління персоналом та кадрової політики	1372	16,4	1974	15,8
3.	Управління ліцензування та контролю якості надання медичної допомоги;	671	8,1	786	3,9
4.	Управління фармацевтичної діяльності та якості фармацевтичної продукції	736	8,8	1823	14,6
5.	Департамент економіки і фінансової політики	696	8,4	700	5,6
6.	Державна санітарно-епідеміологічна служба України	82	1,0	-	-
7.	Управління громадського здоров'я	689	8,3	1193	9,6
8.	Сектор оцінки та усунення корупційних ризиків	74	0,9	69	0,6
9.	Управління правового забезпечення	34	0,4	40	0,3
10.	Державна служба з питань протидії ВІЛ-інфекції / СНІДу та іншим соціально небезпечним хворобам	-	-	-	-
11.	Управління організаційного забезпечення роботи апарату	152	2,0	290	2,3
12.	Управління моніторингу державних цільових програм та державних закупівель	-	-	-	-
13.	Державна служба України з лікарських засобів	10	0,1	11	0,1
14.	Управління аудиту та аналітики	5	0,06	5	0,04
15.	Управління бухгалтерського обліку і фінансової звітності	5	0,06	10	0,1
16.	Управління з питань міжнародної діяльності	27	0,3	29	0,2
17.	Інші установи, підприємства підпорядковані МОЗ	98	1,2	98	0,8
	<b>Всього:</b>	<b>8330</b>		<b>12456</b>	

**Основні питання, що порушували громадяни у зверненнях  
за I півріччя 2016 року, I півріччя 2017 року**

№.№ п/п	Окремі питання	I півріччя 2016 року		I півріччя 2017 року	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1.	Про надання медичної допомоги	2439	29,0	4269	34,3
2.	З кадрових питань	1210	14,5	1366	11,0
3.	З питань направлення на МСЕК, ЛКК	872	10,7	1204	9,7
4.	Про неправомірні дії медпрацівників	818	9,8	1109	8,9
5.	Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення	870	10,4	1875	15,1
6.	Питання акредитації, ліцензування	269	3,2	298	2,4
7.	З питань санаторно-курортного лікування	93	1,1	88	0,7
8.	Про санепідзабезпечення населення	126	1,5	550	4,4
9.	Про реорганізацію закладів охорони здоров'я	230	2,8	374	3,0
10.	У зв'язку зі смертю хворих	155	1,9	210	1,7
11.	Про подяку медичним працівникам	66	0,8	90	0,7
12.	З питань заробітної плати	92	1,1	126	1,0
13.	Питання здобуття освіти	164	2,0	312	2,5
14.	Ліки по рекламі, факти шахрайства	28	0,3	59	0,5
15.	Про пільги медпрацівниками	93	1,1	100	0,8
16.	Про грубе, формальне ставлення до хворих, рідних	82	1,0	158	1,7
17.	Факти корупції	57	0,7	69	0,6
18.	Про роботу швидкої та невідкладної допомоги	11	0,1	36	0,3
19.	З інших питань	155	1,8	163	1,3
	<b>Всього:</b>	<b>8330</b>		<b>12456</b>	



**Стан розгляду та вирішення порушених у зверненнях питань  
за I півріччя 2016 року, I півріччя 2017 року**

	<b>I півріччя 2016 року</b>		<b>I півріччя 2017 року</b>	
	<b>Кількіс ть</b>	<b>% від усіх звернень</b>	<b>Кількіс ть</b>	<b>% від усіх звернень</b>
1. Вирішено в МОЗ	4014	48,2	7135	57,3
- дано роз'яснення	3397	40,78	6429	27,5
- вирішено позитивно	544	6,5	674	5,4
- відмовлено	3	0,9	32	0,3
2. Направлено для вирішення в місцеві органи влади	3503	42,1	3533	28,4
3. Направлено за належністю в інші відомства	334	4,0	325	2,6
4. У стадії розгляду (вирішення)	479	5,8	1463	11,7
<b>Всього</b>	<b>8330</b>		<b>12456</b>	

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

<b>№№ п/п</b>	<b>Найменування областей</b>	<b>I півріччя 2016 року</b>	<b>I півріччя 2017 року</b>
1.	м. Київ	6,5	6,4
2.	Київська	3,9	3,9
3.	Дніпропетровська	2,5	3,8
4.	Харківська	2,0	2,2
5.	Полтавська	2,0	2,1
6.	Чернігівська	2,0	1,9
7.	Кіровоградська	1,8	1,8
8.	Одеська	1,8	1,8
9.	Запорізька	1,7	1,7
10.	Сумська	1,7	1,7
11.	Херсонська	1,7	1,7
12.	Львівська	1,6	1,6
13.	Вінницька	1,6	1,6
14.	Житомирська	1,6	1,6
15.	Миколаївська	1,5	1,5
16.	Івано-Франківська	1,5	1,5
17.	Черкаська	1,4	1,4
18.	Хмельницька	1,2	1,2
19.	Чернівецька	1,2	1,2
20.	Волинська	1,2	1,2
21.	Рівненська	1,1	1,1
22.	Тернопільська	1,0	1,0
23.	Донецька	0,9	0,9
24.	Луганська	0,6	0,9
25.	Закарпатська	0,7	0,6
26.	АР Крим	0,04	0,01
27.	м. Севастополь	0,05	0,01
	<b>По МОЗ</b>	<b>1,8</b>	<b>1,9</b>

**АНАЛІЗ РОБОТИ ТЕЛЕФОННОЇ «ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ» МОЗ УКРАЇНИ за I півріччя 2017 року**

регіони	загальна кількість звернень		основний зміст	загальна кількість звернень	
	кільк.	%		кільк.	%
АР Крим	0	0,00	1. Надання медичної допомоги	1407	9,1
Вінницька обл.	365	3,0	2. Санаторно-курортне лікування	40	0,3
Волинська обл..	223	1,4	3. МСЕК	652	0,1
Дніпропетровська обл..	2232	14,4	4. Імунопрофілактика	1667	10,8
Донецька обл.	707	4,6	5. Лікарські засоби	1283	8,3
Житомирська обл.	362	2,3	6. Ліцензування та акредитація	336	2,2
Закарпатська обл.	235	1,5	7. Освіта та кадрові питання	251	1,6
Запорізька обл.	679	4,4	8. Сигнали про корупцію	5	0,03
Івано-Франківська обл..	252	1,6	9. Скарги	2505	16,2
Київська обл.	1078	7,0	10. Подяки	32	0,2
Кіровоградська обл.	290	1,9	11. Довідкова інформація	6532	22,8
Луганська обл.	330	2,1	12. Інші питання	293	0,2
Львівська обл.	572	3,7	13. Зірваний дзвінок	4	0,03
Миколаївська обл.	409	2,6	14. Інсулін	86	0,6
Одеська обл.	569	3,7			
Полтавська обл.	598	3,9			
Рівненська обл.	212	1,4			
Сумська обл.	336	2,2			
Тернопільська обл.	275	1,8			
Харківська обл.	1024	6,6			
Херсонська обл.	344	2,2			
Хмельницька обл.	232	1,5			
Черкаська обл.	413	2,7			
Чернівецька обл.	202	1,3			
Чернігівська обл.	278	1,8			
м. Київ	2876	18,6			
м. Севастополь	0	0,0			
інші країни	0	0,0			
	<b>15053</b>	<b>100,00</b>		<b>14773</b>	<b>100,00</b>