

Аналіз організації роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до МОЗ України у 2020 році

Відповідно до вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», актів Президента України, Кабінету Міністрів України у Міністерстві охорони здоров'я України протягом 2020 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 України.

Стан розгляду звернень громадян структурними підрозділами МОЗ України: протягом 2020 року до МОЗ України надійшло 19849 звернень громадян (18268 – у 2019 році) – це на 1581 звернення, або на **8,6% більше** ніж минулого року. При цьому надійшло 11270 письмових звернень (56,77 % від загальної кількості звернень) та на особистому прийомі 840. **7234** звернень надійшло від державної установи «Урядовий контактний центр» - це на 47,5 % більше ніж у попередньому році (у 2019 році – 3796) та **36,44** % від загальної кількості звернень, що надійшли у 2020 році, 2301 звернення надійшло від органів влади та 19 від засобів масової інформації.

Зменшення кількості письмових звернень пов'язано зі значною кількістю усних звернень на телефонну «гарячу лінію» МОЗ України 70727 (**38793** у 2019 році), збільшенням кількості інформаційних матеріалів на офіційному вебсайті МОЗ України та надання відповідей заявниками на електронні звернення.

За звітний період кількість письмових звернень, що надійшли до МОЗ України з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку становить 10174. Звернення, які потребували додаткового опрацювання були зареєстровані та розглянуті, їх кількість становила 1301 звернення.

Збільшилась кількість надходження звернень від державної установи «Урядовий контактний центр» в 1,9 рази. Збільшилась кількість звернень громадян, які надійшли від Офісу Президента України (у 1,47 рази порівняно з 2019 роком), також збільшилась кількість звернень, що надійшли від Секретаріату Кабінету Міністрів України та Верховної Ради України (Таблиця 1).

Прийом та опрацювання звернень також здійснюється за допомогою телефонної «гарячої лінії» 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 2020 року на телефонну

«гарячу лінію» МОЗ України надійшло **70727** звернень або в 1,8 рази більше ніж у 2019 році – **38793** (Таблиця 6).

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

1. Питання COVID-19 – 10,76 %;
2. Щодо надання медичної допомоги – 15,74 (27,8 % – 2019 рік);
3. Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення 11,63 % (14,4 % – 2019 рік);
3. Щодо кадрових питань 10,8 % (12,9 % – 2019 рік);
4. Про неправомірні дії медпрацівників 8,1% (10,8 % – 2019 рік);
5. З питань направлення на МСЕК, ЛКК – 5% (6,5 % – 2019 рік).

Найбільше звернень надійшло до МОЗ України з питань надання медичної допомоги – 15,74 % та щодо питань COVID-19 -10,76%.

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

- про реорганізацію закладів охорони здоров'я – у 16,25 разів;
- про внесення змін до законодавства – 527 звернень, це 2,6 %;
- з питань діяльності лабораторних центрів – 155 звернень, це 0,78%;

Загалом у МОЗ України було вирішено – 12324 (62% й 43,3 % у 2019 році) питань порушених у зверненнях громадян; направлено для розгляду до місцевих органів охорони здоров'я 1447 (7,29 %); направлено за належністю в інші державні органи – 1634 (8,33 %) (Таблиця 4).

З числа звернень вирішених в МОЗ України:

вирішено позитивно – 1039 (5,2% й 4,1 % у 2019 році), надано роз'яснення – 11179 (56,3 %), відмовлено – 106 (0,5 %).

За звітний період на адресу МОЗ України надійшло 190 повторних та 4648 неодноразових звернень, загальна їх кількість 4838 (2360 – 2019 рік) та 668 колективних звернень (630 – 2019 рік).

Проаналізовано причини надходження повторних звернень (24,37 %). Не виявлено випадків безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень.

Найбільшу кількість звернень громадян протягом 2020 року розглянули структурні підрозділи МОЗ України: Директорат громадського здоров'я та профілактики захворюваності – 16,45%, Директорат медичного забезпечення – 11,54 % (Таблиця 2).

За видами звернення класифікуються:

- Заяви (клопотання) – 18447 (16570 – 2019 рік);
- Скарги – 108 (1084 – 2019 рік);
- Пропозиції (зауваження) – 1277 (614– 2019 рік).

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

1. Київська область – 8,61 (7,4 – 2019 рік).

2. м. Київ – 15,23 (6,7 – 2019 рік);

3. Дніпропетровська область – 4,9 (4,4 – 2019 рік);

Найменше звернень з розрахунку на 10 тис. населення у 2020 році надійшло від жителів Тернопільської області 2,54 (2,1 – 2019 рік), Луганської області – 1,5 (1,2 – 2019 рік) та Донецької області – 1,85 (1,81 – 2019 рік).

Середній показник звернень громадян, що надійшли до МОЗ України за 2019 рік з розрахунку на 10 тис. населення становить 3,76 (3,0– 2019 рік).

Всього до МОЗ України у 2020 році звернулося:

- Інвалідів Великої Вітчизняної війни – 33 (2019 рік – 52);
- Учасників бойових дій -178;
- Ветеранів праці -229;
- Ветеранів війни та праці, багатодітних сімей, осіб, що потребують соціального захисту та підтримки – 3415(2019 рік – 3077).

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

- COVID-19;
- 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.

Найбільше громадян турбували питання COVID-19, надання медичної допомоги, забезпечення ліками та виробами медичного призначення.

Із загальної кількості запитань, що надійшли від громадян, дві третини було доручено вивчити структурним підрозділам МОЗ України. На решту запитань було надано відповідь через місцеві органи влади та інші відомства.

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 2020 року до МОЗ України надійшло 7234 звернень (3787 – протягом 2019 року). Тобто кількість зазначених звернень до МОЗ України від Урядової гарячої лінії збільшилась в 1,9 рази.

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 вебсайті 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 вебсайті

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 структурних підрозділів з питань охорони здоров'я органів виконавчої влади 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. Прийом громадян проводиться у спеціально відведеному і обладнаному приміщенні.

Особистий прийом громадян у МОЗ України проводиться керівництвом та керівниками структурних підрозділів МОЗ України згідно графіків прийому громадян, які затверджені Міністром. Звертаємо увагу, що на виконання підпункту 2 пункту 5 Наказу МОЗ України від 17.03.2020 року № 672 «Про організацію роботи МОЗ України, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери його управління, на період дії карантину» та підпункту 5 пункту 1 Наказу МОЗ України від 15.09.2020 року № 2107 «Про організацію роботи МОЗ України, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери його управління, на період дії карантину» особистий прийом громадян призупинено. Проводиться прийом письмових звернень громадян через відповідну скриньку.

До Приймальні громадян протягом 2020 року звернулося **645** особи (2019 рік – **3407**).

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

Ірина ВЕЛИЧКО

**Кількість звернень громадян до МОЗ України
за 2019, 2020 рр.**

		2019 рік		2020 рік	
		Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1.	Отримано безпосередньо від громадян	11270	61,7	9648	48,6
2.	Отримано з інших установ і організацій	4481	24,5	8309	41,9
3.	Отримано від Кабінету Міністрів України	521	2,9	626	3,15
4.	Отримано від Офісу Президента України	678	3,7	1000	5,0
5.	Отримано з Верховної Ради України	1262	6,9	266	1,35
	Всього:	18268		19849	
	Неодноразові звернення	2360	12,9	4648	23,4
	Повторні			190	1,46
	Колективні звернення	630	3,4	668	3,36

Розподіл звернень громадян у розрізі структурних підрозділів МОЗ України за 2019 рік.

№ № п/п	Назва структурного підрозділу	2019 рік	
		К-ть звернень	% від усіх звернень
1	Директорат медичних послуг	341	1,9
2	Директорат громадського здоров'я	88	0,5
3	Директорат стратегічного планування та євроінтеграції	60	0,3
4	Директорат науки, інновацій, освіти та кадрів	180	1,0
5	Фармацевтичний директорат	128	0,7
6	Відділ з питань надання медичних послуг населенню Департаменту реалізації політик	6323	34,6
7	Відділ з питань фармацевтичної діяльності Департаменту реалізації політик	1496	8,2
8	Відділ з питань громадського здоров'я Департаменту реалізації політик	992	5,4
9	Відділ з питань освіти та науки Департаменту реалізації політик	1732	9,5
10	Департамент з фінансово-економічних питань, бухгалтерського обліку та фінансової звітності	1449	7,9
11	Департамент управління персоналом та кадрової політики	1469	8,0
12	Департамент організаційного забезпечення	1691	9,3
13	Управління ліцензування та контролю якості надання медичної допомоги	1638	8,9
14	Управління правового забезпечення	200	1,1
15	Управління аудиту та аналітики	41	0,2
16	Відділ взаємодії з підприємствами, установами, та організаціями, що належать до сфери управління МОЗ України	196	1,1
17	Відділ матеріально-технічного забезпечення та охорони праці	19	0,1
18	Відділ інформаційних технологій	23	0,01
19	Сектор з питань запобігання та виявлення корупції	202	1,1
20	Інші структурні підрозділи	-	-
	Всього:	18268	

**Розподіл звернень громадян у розрізі структурних підрозділів
МОЗ України за 2020 рр.**

№	Назва структурного підрозділу	2020 рік	
		К-ть звернень	% від усіх звернень
1	Директорат медичного забезпечення	2292	11,54
2	Директорат громадського здоров'я та профілактики захворюваності	3266	16,45
3	Директорат міжнародного співробітництва та євроінтеграції	13	0,06
4	Директорат медичних кадрів, освіти і науки	540	2,72
5	Директорат фармацевтичного забезпечення	906	4,56
6	Директорат стратегічного планування та координації	22	0,02
7	Директорат якості життя	7624	38,4
8	Директорат високотехнологічної медичної допомоги та інновацій	288	1,45
9	Директорат з розвитку цифрових трансформацій в охороні здоров'я	131	0,65
10	Фінансово-економічний департамент	1437	7,23
11	Департамент контролю якості надання медичної допомоги	1551	7,81
12	Департамент організаційного забезпечення	390	1,96
13	Управління по роботі з персоналом	1177	5,92
14	Юридичний Департамент	33	0,13
15	Управління внутрішнього аудиту	1	0,01
16	Управління бухгалтерського обліку та звітності	93	0,46
17	Відділ МТЗ	6	0,3
19	Сектор з питань запобігання та виявлення корупції	79	0,33
20	Інші	-	-
	Всього:	19849	

**Основні питання, що порушували громадяни у зверненнях
за 2019, 2020 рр.**

№№ п/п	Окремі питання	2019 рік		2020 рік	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1.	Про надання медичної допомоги	5083	27,8	1934	9,74
1.1	Про надання медичної допомоги в умовах реформи	-	-	1208	6
2.	З кадрових питань	2357	12,9	2053	10,8
3.	З питань направлення на МСЕК, ЛКК	1187	6,5	1000	5
4.	Про неправомірні дії медпрацівників	1973	10,8	1611	8,1
5.	Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення	2631	14,4	2309	11,63
6.	Питання акредитації, ліцензування	734	4,02	434	2,1
7.	З питань санаторно-курортного лікування	128	0,7	24	0,12
8.	Про санепідзабезпечення населення	639	3,5	1073	5,4
9.	Про реорганізацію закладів охорони здоров'я	73	0,4	1292	6,5
10.	У зв'язку зі смертю хворих	135	0,74	319	1,6
11.	Про подяку медичним працівникам	150	0,82	76	0,38
12.	З питань заробітної плати	256	1,4	163	0,82
13.	Питання здобуття освіти	530	2,9	135	0,68
14.	Ліки по рекламі, факти шахрайства	18	0,1	-	-
15.	Про пільги медпрацівниками	18	0,1	17	0,08
16.	Про грубе, формальне ставлення до хворих, рідних	128	0,7	105	0,52
17.	Факти корупції	128	0,7	79	0,39
18.	Про роботу швидкої та невідкладної допомоги	73	0,4	596	3
19.	З інших питань	2027	11,1	2397	12
20.	Питання COVID-19	-	-	2136	10,76
21.	Пропозиції внесення змін до законодавства	-	-	527	2,6
22.	Питання діяльності лабораторних центрів	-	-	155	0,78
23.	Про закриття медичних закладів та установ			206	1
	Всього:	18268		19849	

**Стан розгляду та вирішення порушених у зверненнях питань
за 2019, 2020 рр.**

	2019 рік		2020 рік	
	Кількіс ть	% від усіх звернень	Кількіс ть	% від усіх звернень
1. Вирішено в МОЗ	8066	43,3	12324	62
- дано роз'яснення	7277	39,0	11179	56,3
- вирішено позитивно	770	4,1	1039	5,2
- відмовлено	19	0,1	106	0,5
2. Направлено для вирішення в місцеві органи влади	6005	32,2	1447	7,29
3. Направлено за належністю в інші відомства	641	3,4	1634	8,33
4. У стадії розгляду (вирішення)	3517	18,9	4444	22,38
Всього	18628		19849	

**Звернення
із регіонів України з розрахунку на 10 тис. населення
за 2019, 2020 рр.**

№№ п/п	Найменування областей	2019 р.	2020 р.
1	Київська	7,4	8,61
2	м. Київ	6,7	15,23
3	Дніпропетровська	4,4	4,96
4	Полтавська	4,3	4,58
5	Харківська	4,1	5,27
6	Одеська	4,0	4,35
7	Херсонська	4,0	4,0
8	Вінницька	3,8	3,43
9	Чернігівська	3,8	4,03
10	Сумська	3,5	3,97
11	Черкаська	3,4	3,27
12	Житомирська	3,2	3,27
13	Івано-Франківська	3,1	3,53
14	Львівська	2,9	4,11
15	Кіровоградська	2,9	3,43
16	Миколаївська	2,7	3,2
17	Рівненська	2,5	3,16
18	Волинська	2,2	2,09
19	Закарпатська	2,1	2,13
20	Тернопільська	2,1	2,54
21	Донецька	1,81	1,85
22	Чернівецька	1,8	2,41
23	Запорізька	1,7	4,73
24	Луганська	1,2	1,5
25	Хмельницька	2,88	2,63
26	АР Крим	0,07	0,07
27	м. Севастополь	-	0,13
	По МОЗ	3,0	3,76

№	регіони	загальна кількість звернень		основний зміст	загальна кількість звернень	
		кількість	%		кількість	%
1	АР Крим		0,00	1. Надання медичної допомоги	6	0,01
2	Вінницька обл	34	2,72	2. Санаторно-курортне лікування	0	0,00
3	Волинська обл	19	1,52	3. МСЕК	7	0,01
4	Дніпропетровська обл	143	11,44	4. Імунопрофілактика	8	0,01
5	Донецька обл	84	6,7	5. Лікарські засоби	62	0,09
6	Житомирська обл	25	2,0	6. Ліцензування та акредитація	0	0,00
7	Закарпатська обл	13	1,0	7. Освіта та кадрові питання	0	0,00
8	Запорізька обл	44	3,5	8. Сигнали про корупцію	1	0,00
9	Івано-Франківська обл	22	1,8	9. Скарги	1045	1,48
10	Київська обл	88	7,0	10. Подяки	46	0,07
11	Кіровоградська обл	30	2,4	11. Довідкова інформація	46169	65,28
12	Луганська обл	21	1,7	12. Інші питання	60	0,08
13	Львівська обл	56	4,5	13. COVID 19	23318	32,97
14	Миколаївська обл	26	2,1	14. Інсулін	5	0,01
15	Одеська обл	66	5,3			
16	Полтавська обл	33	2,6			
17	Рівненська обл	17	1,4			
18	Сумська обл	30	2,4			
19	Тернопільська обл	17	1,4			
20	Харківська обл	80	6,4			
21	Херсонська обл	17	1,4			
22	Хмельницька обл	31	2,5			
23	Черкаська обл	29	2,3			
24	Чернівецька обл	9	0,7			
25	Чернігівська обл	24	1,9			

26	м. Київ	292	23,4			
27	м. Севастополь		0,0			
28.	інші країни		0,0			
		1250	100,00		70727	100,00
			100			100