

Аналіз організації роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до МОЗ України у I півріччі 2020 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 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, розглянуті 08 квітня 2016 року № 5-6 на засіданні Колегії МОЗ України.

Протягом I півріччя 2020 року до МОЗ України надійшло **9976** звернення громадян (**8350** – у I півріччі 2019 року) – це на 1626 звернення або на 11,9 % більше, ніж минулого року. При цьому надійшло **5583** письмових звернень та на особистому прийомі (55,7 % від загальної кількості), **3209** звернень надійшло від державної установи «Урядовий контактний центр» (32%). За звітний період збільшилась кількість надходження письмових звернень до МОЗ України та звернень, що надходять від державної установи «Урядовий контактний центр» в 1,2 рази. Зменшилась кількість звернень від Офісу Президента України на 8,4 % (**481**), від апарату Верховної Ради України на 0,9 % (123), проте збільшилась від Кабінету Міністрів України на 0,7 % (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 2020 року на телефонну «гарячу лінію» МОЗ України надійшло **50146** звернень, що у 2,8 разів більше ніж у I півріччі 2019 року – **18090**. 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 вебсайті МОЗ України. Протягом звітного періоду до МОЗ України надійшло **7187** (**6467** – у I

півріччі 2019 року) електронних звернень, з яких **2042**, що потребували додаткового опрацювання і були оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян» зареєстровані та розглянуті в МОЗ України, 4105 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 – **1654** (16,6 %) у I півріччі 2020 року, **2321** (27,8 %) – у I півріччі 2019 року;

2. Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення (вакцинами), особливо, які закупаються за рахунок державного бюджету, та виробами медичного призначення – **1293** (13,0 %) у I півріччі 2020 року, **1200** (14,4 % у I півріччі 2019 року);

3. Про санепідзабезпечення населення – **1470** (14,7 %) у I півріччі 2020 року – 291 (3,5 % у I півріччі 2019 року), що пов'язано з поширенням на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2 та запровадженням обмежувальних заходів, з метою попередження розповсюдження коронавірусної хвороби.

Найбільше звернень надійшло до МОЗ України з питань надання медичної допомоги – **16,6 %** від усіх звернень, порівняно з відповідним періодом минулого року їх кількість зменшилась на 11,2 %.

Відзначається зменшення кількості звернень порівняно з відповідним періодом минулого року з кадрових питань та щодо неправомірних дій медпрацівників – 1,5 рази .

Стосовно інших тематик, частки звернень залишилися майже незмінними.

Загалом у МОЗ України було вирішено понад третину – 3784 (37,4 %) питань порушених у зверненнях громадян; направлено для розгляду до місцевих органів охорони здоров'я – 3751 (37,6 %); направлено за належністю в інші відомства – 462 (4,6 %), Таблиця 4.

З числа звернень вирішених в МОЗ України:

вирішено позитивно – 94 (0,9 %), надано роз'яснення – 3650 (36,6 %), відмовлено – 40 (0,4 %).

За звітний період на адресу МОЗ України надійшло 68 повторних звернень (532 – у I півріччі 2019 року) та 328 колективних звернень (99 – у I півріччі 2019 року).

Проаналізовано причини надходження повторних звернень, питома вага яких зменшилася порівняно з I півріччям 2019 року. Вжито відповідних заходів щодо унеможливлення порушення термінів надання відповідей на звернення, що стало підставою для надсилання повторних звернень (0,7 %). Не виявлено випадків безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень. Крім того, двом 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 2020 року було надіслано на розгляд наступним структурним підрозділам МОЗ України: Департамент реалізації політик – 7060 (70,8 %), Управління ліцензування та контролю якості медичних послуг 699 (6,9 %), Департамент з фінансово-економічних питань, бухгалтерського обліку та фінансової звітності – 585 (5,6 %), Департамент управління персоналом та кадрової політики 518 (5,0 %), Таблиця 2.

За видами звернення класифікуються:

Заяви (клопотання) – 4455 (3999 – у I півріччі 2019 року);

Скарги – 4 (271 – у I півріччі 2019 року);

Пропозиції (зауваження) – 834 (193 – у I півріччі 2019 року).

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

1. м. Київ – 7,9 (3,0 – у I півріччі 2019 року);

2. Київська область – 3,4 (1,1 – у I півріччі 2019 року);

3. Дніпропетровська область – 2,1 (3,4 – у I півріччі 2019 року).

4. Харківська область – 2,1 (2,8 – у I півріччі 2019 року);

5. Кіровоградська область – 1,9 (0,9 – у I півріччі 2019 року);

6. Сумська область – 1,9 (1,0 – у I півріччі 2019 року);

7. Полтавська область – 1,9 (1,8 – у I півріччі 2019 року).

Найменше звернень з розрахунку на 10 тис. населення у I півріччі 2020 року надійшло від жителів Волинської області – 0,9 (0,6 – у I півріччі 2019 року), Донецької – 0,9 (1,8 – у I півріччі 2019 року), Чернівецької області – 0,9 (0,5 – у I півріччі 2019 року) та Луганської області – 0,6 (0,7 – у I півріччі 2019 року), а також АР Крим та Севастополь – 0,05 та 0,0 (0,01 та 0,0 у I півріччі 2019 року).

Середній показник звернень громадян, що надійшли до МОЗ України за I півріччя 2020 року з розрахунку 10 тис. населення становить 1,9 (1,3 – у I півріччі 2019 року).

Всього до МОЗ України у I півріччі 2020 році звернулося:

- Інвалідів Великої Вітчизняної війни – 34 (у I півріччі 2019 року – 3);

- Ветеранів війни та праці, багатодітних сімей, осіб, що потребують соціального захисту та підтримки – 834 (у I півріччі 2019 року – 574).

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 2020 року надійшло 12 звернень. Протягом I півріччя 2020 року за участю керівництва МОЗ було проведено 1 такий захід.

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

Усі звернення, що надійшли від громадян було доручено вивчити структурним підрозділам МОЗ України.

На виконання Порядку взаємодії Офісу Президента України, державних колегіальних органів, органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи «Урядовий контактний центр» із забезпечення належного реагування на звернення, які надходять за допомогою засобів телефонного зв'язку та з використанням Інтернету, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976 протягом I півріччя 2020 року до МОЗ України надійшло 3209 звернень (1655 – протягом I півріччя 2019 року). Тобто кількість зазначених звернень до МОЗ України від Урядової гарячої лінії збільшилась у 1,9 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 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 (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 2020 року звернулося 434 осіб.

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

І.М. Величко

**Кількість звернень громадян до МОЗ України
за I півріччя 2019 року, I півріччя 2020 року**

		I півріччя 2019 року		I півріччя 2020 року	
		Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1.	Отримано безпосередньо від громадян	4983	59,7	5583	55,7
2.	Отримано з інших установ і організацій	1905	22,8	3499	35,1
3.	Отримано від Кабінету Міністрів України	181	2,2	290	2,9
4.	Отримано від Офісу Президента України	1102	13,2	481	4,8
5.	Отримано з Верховної Ради України	179	2,1	123	1,2
	Всього:		8350		9976
	Повторні звернення	1164	13,9	68	0,7
	Колективні звернення	239	2,9	328	3,3

**Розподіл звернень громадян у розрізі структурних підрозділів МОЗ України
за I півріччя 2019 року, I півріччя 2020 року**

№№ п/п	Назва структурного підрозділу	2019 рік		2020 рік	
		К-ть звернень	% від усіх зверне нь	К-ть звернень	% від усіх звер нень
1	Директорат медичних послуг	239	2,8	321	3,1
2	Директорат громадського здоров'я	18	0,2	108	1,0
3	Директорат стратегічного планування та євроінтеграції	17	0,2	26	0,3
4	Директорат науки, інновацій, освіти та кадрів	75	0,9	30	0,3
5	Фармацевтичний директорат	33	0,4	162	1,6
6	Відділ з питань надання медичних послуг населенню Департаменту реалізації політик	2885	34,6	4045	38,7
7	Відділ з питань фармацевтичної діяльності Департаменту реалізації політик	860	10,3	1761	16,8
8	Відділ з питань громадського здоров'я Департаменту реалізації політик	727	8,7	791	7,6
9	Відділ з питань освіти та науки Департаменту реалізації політик	626	7,5	463	4,4
10	Департамент з фінансово-економічних питань, бухгалтерського обліку та фінансової звітності	608	7,3	585	5,6
11	Департамент управління персоналом та кадрової політики	1012	11,8	518	5,0
12	Департамент організаційного забезпечення	181	2,2	300	2,9
13	Управління ліцензування та контролю якості надання медичної допомоги	818	9,8	699	6,9
14	Управління правового забезпечення	58	0,7	20	0,2
15	Управління аудиту та аналітики	1	0,01	1	0,01
16	Відділ взаємодії з підприємствами, установами, та організаціями, що належать до сфери управління МОЗ України	42	0,5	49	0,47
17	Відділ матеріально-технічного забезпечення та охорони праці	0	0	3	0,03
18	Відділ інформаційних технологій	0	0	9	0,09
19	Сектор з питань запобігання та виявлення корупції	117	1,4	40	0,38
20	Інші структурні підрозділи, підпорядковані служби, підприємства та організації	33	0,4	45	0,5
	Всього:	8350		9976	

**Основні питання, що порушували громадяни у зверненнях
за I півріччя 2019 року, I півріччя 2020 року**

№ № п/п	Окремі питання	I півріччя 2019 року		I півріччя 2020 року	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1.	Про надання медичної допомоги	2321	27,8	1654	16,6
2.	З кадрових питань	1078	12,9	715	7,0
3.	З питань направлення на МСЕК, ЛКК	546	6,5	551	5,4
4.	Про неправомірні дії медпрацівників	900	10,8	603	6,0
5.	Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення	1200	14,4	1293	13,0
6.	Питання акредитації, ліцензування	336	4,02	298	2,9
7.	З питань санаторно-курортного лікування	55	0,7	38	0,4
8.	Про санепідзабезпечення населення	291	3,5	1470	14,7
9.	Про реорганізацію закладів охорони здоров'я	37	0,4	136	1,3
10.	У зв'язку зі смертю хворих	62	0,74	98	1,0
11.	Про подяку медичним працівникам	69	0,82	51	0,5
12.	З питань заробітної плати	113	1,4	272	2,7
13.	Питання здобуття освіти	238	2,9	292	2,9
14.	Ліки по рекламі, факти шахрайства	11	0,1	7	0,07
15.	Про пільги медпрацівниками	8	0,1	6	0,06
16.	Про грубе, формальне ставлення до хворих, рідних	58	0,7	3	0,03
17.	Факти корупції	57	0,7	44	0,4
18.	Про роботу швидкої та невідкладної допомоги	37	0,4	33	0,3
19.	Відгуки щодо діяльності МОЗ України, питання впровадження реформи та реалізації держаних програм	923	11,1	483	4,8
20.	З інших питань	10	0,1	1929	19,3
	Всього:	8350		9976	

**Стан розгляду та вирішення порушених у зверненнях питань
за I півріччя 2019 року, I півріччя 2020 року**

	I півріччя 2019 року		I півріччя 2020 року	
	Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1. Вирішено в МОЗ	3443	41,2	3784	37,4
- дано роз'яснення	3023	36,2	3650	36,3
- вирішено позитивно	417	5,0	94	0,9
- відмовлено	3	0,04	40	0,4
2. Направлено для вирішення в місцеві органи влади	2631	31,5	3751	37,6
3. Направлено за належністю в інші відомства	400	4,7	462	4,6
4. У стадії розгляду (вирішення)	1876	22,5	1979	19,8
Всього	8350		9976	

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

№.№ п/п	Найменування областей	I півріччя 2019 року	I півріччя 2020 року
1.	м. Київ	3,0	7,9
2.	Київська	1,1	3,4
3.	Дніпропетровська	3,4	2,1
4.	Харківська	2,8	2,1
5.	Кіровоградська	0,9	1,9
6.	Сумська	1,0	1,9
7.	Полтавська	1,8	1,9
8.	Вінницька	1,8	1,8
9.	Житомирська	1,0	1,8
10.	Запорізька	1,5	1,7
11.	Львівська	1,0	1,7
12.	Чернігівська	1,9	1,7
13.	Івано-Франківська	0,8	1,5
14.	Херсонська	2,5	1,5
15.	Одеська	1,0	1,5
16.	Херсонська	2,5	1,5
17.	Черкаська	1,0	1,5
18.	Миколаївська	0,8	1,4
19.	Рівненська	1,1	1,2
20.	Тернопільська	0,7	1,2
21.	Закарпатська	0,6	1,1
22.	Хмельницька	1,2	1,1
23.	Волинська	0,6	0,9
24.	Донецька	1,8	0,9
25.	Чернівецька	0,5	0,9
26.	Луганська	0,7	0,6
27.	АР Крим	0,05	0,01
28.	м. Севастополь	0	0
	По МОЗ	1,3	1,9

**АНАЛІЗ РОБОТИ ТЕЛЕФОННОЇ «ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ» МОЗ УКРАЇНИ
за I півріччя 2020 року**

№	регіони	загальна кількість звернень		основний зміст	загальна кількість звернень	
		кільк	%		кільк	%
1	АР Крим	0	0,00	1. Надання медичної допомоги	6825	13,61
2	Вінницька обл.	1395	2,78	2. Санаторно-курортне лікування	720	1,44
3	Волинська обл.	979	1,95	3. МСЕК	2671	5,33
4	Дніпропетровська обл.	4564	9,10	4. Імунопрофілактика	1030	2,05
5	Донецька обл.	2216	4,4	5. Лікарські засоби	5433	10,83
6	Житомирська обл.	1354	2,7	6. Ліцензування та акредитація	1195	2,38
7	Закарпатська обл.	865	1,7	7. Освіта та кадрові питання	1552	3,09
8	Запорізька обл.	1918	3,8	8. Сигнали про корупцію	0	0,00
9	Івано-Франківська обл.	1458	2,9	9. Скарги	3977	7,93
10	Київська обл.	4544	9,1	10. Подяки	167	0,33
11	Кіровоградська обл.	1171	2,3	11. Довідкова інформація	5043	10,06
12	Луганська обл.	721	1,4	12. Інші питання	167	0,33
13	Львівська обл.	2159	4,3	13. COVID-19	20407	40,70
14	Миколаївська обл.	1022	2,0	14. Інсулін	959	1,91
15	Одеська обл.	3427	6,8			
16	Полтавська обл.	1268	2,5			
17	Рівненська обл.	1028	2,1			
18	Сумська обл.	800	1,6			
19	Тернопільська обл.	943	1,9			
20	Харківська обл.	3964	7,9			
21	Херсонська обл.	995	2,0			
22	Хмельницька обл.	811	1,6			
23	Черкаська обл.	1074	2,1			
24	Чернівецька обл.	894	1,8			
25	Чернігівська обл.	954	1,9			
26	м. Київ	9621	19,2			
27	м. Севастополь	0	0,0			
28.	інші країни	0	0,0			
		50146	100,00		50146	100,00