

Аналіз організації роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до МОЗ України у 2016 році

Відповідно до вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», актів Президента України, Кабінету Міністрів України у Міністерстві охорони здоров'я України протягом 2016 року проведено роботу щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення.

Результати роботи за 2015 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 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 2016 року до МОЗ України надійшло **19308** звернень громадян (**16279** – у 2015 році) – це на 3029 звернення або на **1,2 % більше**, ніж минулого року. При цьому надійшло 12208 письмових звернень та на особистому прийомі (**63,23 %** від загальної кількості), **3417** звернень надійшло від державної установи «Урядовий контактний центр» (17,7%). За звітний період кількість письмових звернень, що надійшли до МОЗ України значно 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.

Збільшилась кількість надходження звернень від державної установи «Урядовий контактний центр» в 1,3 рази. Збільшилася кількість звернень громадян від Кабінету Міністрів України та Верховної Ради України, зменшилась майже у два рази кількість звернень, що надійшли від Адміністрації Президента 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 2016 року на телефонну «гарячу лінію» МОЗ України надійшло **26154** звернень або в 1,1 рази більше ніж у 2015

році (2015 року – 22945), що пов'язано зі збільшенням числа операторів до 4 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) 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 **2319**.

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 – 17,7 % (28,6 % – 2015 рік);
2. Щодо кадрових питань – 12,5 % (17,2 % – 2015 рік).
3. З питань направлення на МСЕК, ЛКК – 9,3 % (9,5 % – 2015 рік);

Найбільше звернень надійшло до МОЗ України з питань надання медичної допомоги – 17,7 % від усіх звернень, порівняно з відповідним періодом минулого року їх кількість зменшилася на 1,36 %.

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

- забезпечення ліками та виробами медичного призначення – 1,7 рази,
- санепідзабезпечення населення (у т.ч. проведення щеплень) – 1,9 рази,
- реорганізацію закладів охорони здоров'я – 6,9 рази,
- ліки по рекламі, факти шахрайства – 14,4 рази.

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

- неправомірні дії медпрацівників – 1,1 рази,
- факти корупції – 1,8 рази.

Загалом у МОЗ України було вирішено понад половину - 11595 (60,1 %) питань порушених у зверненнях громадян; направлено для розгляду до місцевих органів охорони здоров'я - 3300 (17,1 %); направлено за належністю в інші відомства - 534 (2,8 %) (Таблиця 4).

З числа звернень вирішених в МОЗ України:

вирішено позитивно – 904 (4,7 %), надано роз'яснення – 10616 (55,0 %), відмовлено – 75 (0,4 %).

За звітний період на адресу МОЗ України надійшло 2277 повторних звернень (1347 – 2015 рік) та 620 колективних звернень (464 – 2015 рік).

Найбільшу кількість звернень громадян протягом 2016 року розглянули структурні підрозділи МОЗ України: Медичний департамент – 42,9 %, Департамент управління персоналом та кадрової політики – 26,4 % (Таблиця 2).

За видами звернення класифікуються:

Заяви (клопотання) – 17685 (14600 – 2015 рік);

Скарги – 1387 (1517 – 2015 рік);

Пропозиції (зауваження) – 236 (162 – 2015 рік).

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

1. Дніпропетровська область – 11,2 (9,7 – 2015 рік);

2. Харківська область – 7,4 (7,5 – 2015 рік);

5. Львівська область – 7,1 (7,5 – 2015 рік).

Найменше звернень з розрахунку на 10 тис. населення у 2016 році надійшло від жителів Чернівецької області – 1,6 (1,8 – 2015 рік), Донецької області – 0,01 (5,8 – 2015 рік), а також АР Крим та м. Севастополь..

Середній показник звернень громадян, що надійшли до МОЗ України за 2016 рік з розрахунку на 10 тис. населення становить 3,53 (3,75 – 2015 рік).

Всього до МОЗ України у 2016 році звернулося:

- Інвалідів Великої Вітчизняної війни – 33 (2015 рік – 53);

- Ветеранів війни та праці, багатодітних сімей, осіб, що потребують соціального захисту та підтримки – 2370 (2015 рік – 2519).

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 понад 200 питань, 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 2016 році надійшло 59 звернення. Протягом 2016 року за участю керівництва МОЗ України 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 2016 року до МОЗ України надійшло **3417** звернень (**2717** – протягом 2015 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 08 квітня 2016 на засіданні Колегії МОЗ України за підсумками роботи зі зверненнями громадян у 2015 року (рішення Колегії МОЗ України від 08 квітня 2016 року № 5-6). 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 (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 2016 року звернулося **3008** особи (2015 рік – 3884).

**Начальник Управління
організаційного забезпечення
роботи апарату**

І.ВЕЛИЧКО

**Кількість звернень громадян до МОЗ України
за 2015, 2016 рр.**

		2015 рік		2016 рік	
		Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1.	Отримано безпосередньо від громадян	10291	63,2	12208	63,2
2.	Отримано з інших установ і організацій	3518	21,5	4232	21,9
3.	Отримано від Кабінету Міністрів України	348	2,2	406	2,1
4.	Отримано від Адміністрації Президента України	1347	8,3	848	4,4
5.	Отримано з Верховної Ради України	775	4,8	949	4,9
	Всього:	16279	-	19308	
	Повторні звернення	1347	8,3	2277	11,8
	Колективні звернення	464	2,9	620	2,4

**Розподіл звернень громадян у розрізі структурних підрозділів МОЗ України
за 2015, 2016 рр.**

№ № п/п	Назва структурного підрозділу	2015 рік		2016 рік	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1.	Медичний департамент	7647	47,0	8276	42,9
2.	Департамент управління персоналом та кадрової політики	4053	24,9	5093	26,4
3.	Управління ліцензування та контролю якості надання медичної допомоги	1044	6,4	1458	7,6
4.	Управління фармацевтичної діяльності та якості фармацевтичної продукції	1156	7,1	1516	7,9
5.	Департамент економіки і фінансової політики	594	3,6	903	4,7
6.	Державна санітарно-епідеміологічна служба України	94	0,6	-	-
7.	Управління громадського здоров'я	349	2,1	887	4,6
8.	Сектор оцінки та усунення корупційних ризиків	173	1,1	152	0,8
9.	Управління правового забезпечення	115	0,7	68	0,3
10.	Управління організаційного забезпечення роботи апарату	122	0,7	269	1,4
11.	Управління моніторингу державних цільових програм та державних закупівель	58	0,4	-	-
12.	Державна служба України з лікарських засобів	44	0,3	-	-
13.	Управління аудиту та аналітики	6	0,04	9	0,1
14.	Управління бухгалтерського обліку і фінансової звітності	15	0,1	21	0,1
15.	Відділу з питань міжнародної діяльності та Євроінтеграції	20	0,1	35	0,2
16.	Управління координації центрів реформ	-	-	52	0,7
17.	Відділ забезпечення взаємодії з державними органами та громадськістю і соціального діалогу		-	4	0,02
18.	Інші установи, підприємства підпорядковані МОЗ	789	4,9	565	2,9
	Всього:	16279		19308	

**Основні питання, що порушували громадяни у зверненнях
за 2015, 2016 рр.**

№№ п/п	Окремі питання	2015 рік		2016 рік	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1.	Про надання медичної допомоги	4650	28,6	3420	17,7
2.	З кадрових питань	2806	17,2	2416	12,5
3.	З питань направлення на МСЕК, ЛКК	1456	9,0	1798	9,3
4.	Про неправомірні дії медпрацівників	1535	9,5	1447	7,5
5.	Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення	1422	8,7	2404	12,5
6.	Питання акредитації, ліцензування	454	2,9	645	3,3
7.	З питань санаторно-курортного лікування	131	0,8	195	1,0
8.	Про санепідзабезпечення населення	686	4,3	1223	6,3
9.	Про реорганізацію закладів охорони здоров'я	87	0,5	600	3,1
10.	У зв'язку зі смертю хворих	248	1,5	307	1,6
11.	Про подяку медичним працівникам	101	0,6	126	0,7
12.	З питань заробітної плати	291	1,8	308	1,6
13.	Питання здобуття освіти	494	3,0	801	4,2
14.	Ліки по рекламі, факти шахрайства	32	0,2	460	2,4
15.	Про пільги медпрацівниками	53	0,3	111	0,6
16.	Про грубе, формальне ставлення до хворих, рідних	113	0,7	278	1,4
17.	Факти корупції	190	1,2	107	0,6
18.	Про роботу швидкої та невідкладної допомоги	18	0,1	59	0,3
19.	З інших питань	1530	18,6	2603	13,5
	Всього:	16279	-	19308	

**Стан розгляду та вирішення порушених у зверненнях питань
за 2015, 2016 рр.**

	2015 рік		2016 рік	
	Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1. Вирішено в МОЗ	8174	50,2	11595	60,1
- дано роз'яснення	6655	40,9	10616	55,0
- вирішено позитивно	1392	8,6	904	4,7
- відмовлено	127	0,8	75	0,4
2. Направлено для вирішення в місцеві органи влади	4524	27,8	3300	17,1
3. Направлено за належністю в інші відомства	485	2,9	534	2,8
4. У стадії розгляду (вирішення)	3096	19,0	3879	20,1
Всього	16279		19308	

**Звернення
із регіонів України з розрахунку на 10 тис. населення
за 2015, 2016 рр.**

№№ п/п	Найменування областей	2015 р.	2016 р.
1.	Дніпропетровська	9,7	11,2
2.	Харківська	7,5	7,4
3.	Львівська	7,5	7,1
4.	Одеська	6,2	6,2
5.	Запорізька	3,9	5,0
6.	м. Київ	4,1	5,0
7.	Вінницька	5,4	4,6
8.	Полтавська	5,2	4,5
9.	Київська	4,8	4,2
10.	Івано-Франківська	3,9	4,1
11.	Черкаська	3,7	3,6
12.	Житомирська	3,6	3,3
13.	Чернігівська	3,3	3,1
14.	Сумська	2,7	3,0
15.	Миколаївська	2,7	2,9
16.	Херсонська	2,6	2,9
17.	Кіровоградська	2,7	2,8
18.	Хмельницька	3,0	2,7
19.	Луганська	2,3	2,2
20.	Рівненська	1,8	2,2
21.	Тернопільська	2,3	2,0
22.	Волинська	2,0	1,7
23.	Закарпатська	1,7	1,7
24.	Чернівецька	1,8	1,6
25.	АР Крим	0,2	0,2
26.	Донецька	5,8	0,01
27.	м. Севастополь	0,01	0,01
	По МОЗ	3,75	3,53

регіони	загальна кількість звернень		основний зміст	загальна кількість звернень	
	кільк.	%		кільк.	%
АР Крим	0	0,00	1. Надання медичної допомоги	1462	5,59
Вінницька обл.	619	2,37	2. Санаторно-курортне лікування	99	0,38
Волинська обл.	372	1,42	3. МСЕК	1193	4,56
Дніпропетровська обл.	3533	13,51	4. Імунопрофілактика	2886	11,03
Донецька обл.	1366	5,2	5. Лікарські засоби	1630	6,23
Житомирська обл.	595	2,3	6. Ліцензування та акредитація	517	1,98
Закарпатська обл.	420	1,6	7. Освіта та кадрові питання	558	2,13
Запорізька обл.	1225	4,7	8. Сигнали про корупцію	17	0,06
Івано-Франківська обл.	478	1,8	9. Скарги	3868	14,79
Київська обл.	1672	6,4	10. Подяки	64	0,24
Кіровоградська обл.	541	2,1	11. Довідкова інформація	13310	50,89
Луганська обл.	554	2,1	12. Інші питання	382	1,46
Львівська обл.	1106	4,2	13. Зірваний дзвінок	4	0,02
Миколаївська обл.	764	2,9	14. Інсулін	164	0,63
Одеська обл.	1075	4,1			
Полтавська обл.	1009	3,9			
Рівненська обл.	406	1,6			
Сумська обл.	635	2,4			
Тернопільська обл.	489	1,9			
Харківська обл.	1936	7,4			
Херсонська обл.	617	2,4			
Хмельницька обл.	444	1,7			
Черкаська обл.	751	2,9			
Чернівецька обл.	360	1,4			
Чернігівська обл.	522	2,0			
м. Київ	4665	17,8			
м. Севастополь	0	0,0			
інші країни	0	0,0			
	26154	100,00		22945	100,00