

Аналіз організації роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до МОЗ України у 2018 році

Відповідно до вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», актів Президента України, Кабінету Міністрів України у Міністерстві охорони здоров'я України протягом 2018 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 щотижнево заслуховується на апаратних нарадах.

Протягом 2018 року до МОЗ України надійшло звернень громадян – 19629 (26472 – у 2017 році) – це на 7265 звернення або на **1,3 % менше**, ніж минулого року. При цьому надійшло 12671 письмових звернень та на особистому прийомі (**64,6 %** від загальної кількості), **3365** звернень надійшло від державної установи «Урядовий контактний центр» (17,4 %), 6955 від центральних органів влади та засобів масової інформації.

Зменшення кількості письмових звернень пов'язано зі значним збільшенням усних звернень на телефонну «гарячу лінію» МОЗ України до **43051** (34826 у 2017 році), збільшенням кількості інформаційних матеріалів на офіційному веб-сайті МОЗ України та надання відповідей заявниками на електронні звернення.

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.

За звітний період кількість письмових звернень, що надійшли до МОЗ України з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку становить **9888**. Звернення, які потребували додаткового опрацювання були зареєстровані та розглянуті, їх кількість становила **3889**.

Зменшилась кількість надходження звернень від державної установи «Урядовий контактний центр» в 1,8 рази. Залишилась не змінною у відносних показниках кількість звернень громадян від Адміністрації Президента України та Кабінету Міністрів України, дещо зменшилась від Верховної Ради України, зменшилась кількість звернень, що надійшли від (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 2018 року на телефонну «гарячу лінію» МОЗ України надійшло **43051** звернень або в 1,2 рази більше ніж у 2017 році – **34826** (Таблиця 6).

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 – 32,1 % (26,0 % – 2017 рік);
2. Щодо кадрових питань 17,6 % (8,9 % – 2017 рік).
3. З питань направлення на МСЕК, ЛКК – 11,5 % (9,9 % – 2017 рік);

Найбільше звернень надійшло до МОЗ України з питань надання медичної допомоги – 32,1 % від усіх звернень, проте порівняно з відповідним періодом минулого року їх кількість збільшилась на 1,1 %.

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

- кадрові питання – 1,5 рази,
- неправомірних дій медпрацівників – 1,3 рази,
- питань ліцензування та акредитації – 1,3 рази.

Загалом у МОЗ України було вирішено понад половину - 9414 (48 %) питань порушених у зверненнях громадян; направлено для розгляду до місцевих органів охорони здоров'я -5035 (25,7 %); направлено за належністю в інші відомства - 600 (3,1 %) (Таблиця 4).

З числа звернень вирішених в МОЗ України:

вирішено позитивно – 860 (4,4 %), надано роз'яснення – 8535 (43,5 %), відмовлено – 18 (0,1 %).

За звітний період на адресу МОЗ України надійшло 2774 повторних звернень (2971 – 2017 рік) та 553 колективних звернень (654 – 2017 рік).

Найбільшу кількість звернень громадян протягом 2018 року розглянули структурні підрозділи МОЗ України: Медичний департамент – 47,9 %, Департамент управління персоналом та кадрової політики – 17,7 % (Таблиця 2).

За видами звернення класифікуються:

- Заяви (клопотання) – 18019 (24687 – 2017 рік);
- Скарги – 1210 (1344 – 2017 рік);
- Пропозиції (зауваження) – 400 (441 – 2017 рік).

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

1. м. Київ – 24,7 (6,0 – 2017 рік);

2. Дніпропетровська область – 12,5 (7,6 – 2017 рік);

3. Київська область – 7,3 (3,9 – 2017 рік).

Найменше звернень з розрахунку на 10 тис. населення у 2018 році надійшло від жителів Закарпатської області 1,0 (1,5 – 2017 рік), Чернівецької області – 0,7 (1,5 – 2017 рік) та АР Крим – 0,01 (0,01 – 2017 рік).

Середній показник звернень громадян, що надійшли до МОЗ України за 2018 рік з розрахунку на 10 тис. населення становить 3,5 (3,72 – 2017 рік).

Всього до МОЗ України у 2018 році звернулося:

- Інвалідів Великої Вітчизняної війни – 38 (2017 рік – 55);
- Ветеранів війни та праці, багатодітних сімей, осіб, що потребують соціального захисту та підтримки – 2589 (2017 рік – 2879).

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 300 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 2018 році надійшло 52 звернень. Протягом 2018 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. 15-45) протягом 2018 року до МОЗ України надійшло 3365 звернень (**6037** – протягом 2017 року). Тобто кількість зазначених звернень до МОЗ України від Урядової гарячої лінії зменшилась в 1,8 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 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 2018 року звернулося **2925** особи (2017 рік – 3812).

**Начальник відділу організації роботи
зі зверненнями громадян та доступу
до публічної інформації та забезпечення
діяльності Колегії Міністерства
Управління організаційного забезпечення**

Т.О. Гажаман

**Кількість звернень громадян до МОЗ України
за 2017, 2018 рр.**

		2017 рік		2018 рік	
		Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1	Отримано безпосередньо від громадян	16660	62,9	12671	64,6
2	Отримано з інших установ і організацій	5801	21,9	4236	21,6
3	Отримано від Кабінету Міністрів України	418	1,8	422	2,1
4	Отримано від Адміністрації Президента України	2014	7,6	1500	7,6
5	Отримано з Верховної Ради України	1568	5,9	800	4,1
	Всього:	26472		19629	
	Повторні звернення	2971	11,2	2774	14,13
	Колективні звернення	654	2,5	553	2,8

**Розподіл звернень громадян у розрізі структурних підрозділів МОЗ України
за 2017, 2018 рр.**

№ № п/п	Назва структурного підрозділу	2017 рік		2018 рік	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1.	Медичний департамент	10587	40,0	9393	47,9
2.	Департамент управління персоналом та кадрової політики	3182	12,0	3447	17,7
3.	Управління ліцензування та контролю якості надання медичної допомоги	1233	4,7	1534	7,8
4.	Управління фармацевтичної діяльності та якості фармацевтичної продукції	5370	20,3	1713	8,7
5.	Департамент економіки і фінансової політики	2244	8,5	500	2,5
6.	Державна санітарно-епідеміологічна служба України	-	-	-	-
7.	Управління громадського здоров'я	1226	4,6	899	4,8
8.	Сектор оцінки та усунення корупційних ризиків	262	1,0	298	1,5
9.	Управління правового забезпечення	126	0,5	122	0,6
10.	Управління організаційного забезпечення роботи апарату	315	1,2	327	1,7
11.	Управління моніторингу державних цільових програм та державних закупівель	-	-	-	-
12.	Державна служба України з лікарських засобів	-	-	-	-
13.	Управління аудиту та аналітики	7	0,03	7	0,03
14.	Управління бухгалтерського обліку і фінансової звітності	38	0,14	161	0,8
15.	Відділу з питань міжнародної діяльності та Євроінтеграції	10	0,01	7	0,04
16.	Управління координації центрів реформ	955	3,6	1084	5,5
17.	Відділ забезпечення взаємодії з державними органами та громадськістю і соціального діалогу	16	0,06	37	0,2
18.	Інші установи, підприємства підпорядковані МОЗ	901	3,4	100	0,5
	Всього:	26472		19629	

**Основні питання, що порушували громадяни у зверненнях
за 2017, 2018 рр.**

№№ п/п	Окремі питання	2017 рік		2018 рік	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1.	Про надання медичної допомоги	6894	20,6	6300	32,1
2.	З кадрових питань	2371	8,9	3447	17,6
3.	З питань направлення на МСЕК, ЛКК	2620	9,9	2266	11,5
4.	Про неправомірні дії медпрацівників	1287	4,8	1673	8,5
5.	Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення	5472	20,7	1069	5,4
6.	Питання акредитації, ліцензування	540	2,0	701	3,6
7.	З питань санаторно-курортного лікування	234	0,9	166	0,9
8.	Про санепідзабезпечення населення	1562	5,9	653	3,3
9.	Про реорганізацію закладів охорони здоров'я	86	0,3	644	3,3
10.	У зв'язку зі смертю хворих	351	1,3	269	1,4
11.	Про подяку медичним працівникам	130	0,5	154	0,8
12.	З питань заробітної плати	178	0,7	77	0,8
13.	Питання здобуття освіти	1200	4,5	1295	6,6
14.	Ліки по рекламі, факти шахрайства	234	0,9	23	0,1
15.	Про пільги медпрацівниками	48	0,2	13	0,1
16.	Про грубе, формальне ставлення до хворих, рідних	300	0,1	329	3,2
17.	Факти корупції	125	0,6	286	1,5
18.	Про роботу швидкої та невідкладної допомоги	142	0,5	87	0,4
19.	З інших питань	2728	10,2	77	0,3
	Всього:	26472		19629	

**Стан розгляду та вирішення порушених у зверненнях питань
за 2017, 2018 рр.**

	2017 рік		2018 рік	
	Кількіс ть	% від усіх звернень	Кількіс ть	% від усіх звернень
1. Вирішено в МОЗ	16092	60,8	9414	48
- дано роз'яснення	14572	55,0	8535	43,5
- вирішено позитивно	1486	5,6	860	4,4
- відмовлено	34	0,1	18	0,1
2. Направлено для вирішення в місцеві органи влади	3041	11,5	5035	25,7
3. Направлено за належністю в інші відомства	906	3,4	600	3,1
4. У стадії розгляду (вирішення)	6433	24,3	4580	23,2
Всього	26472		19629	

**Звернення
із регіонів України з розрахунку на 10 тис. населення
за 2017, 2018 рр.**

№№ п/п	Найменування областей	2017 р.	2018 р.
1	м. Київ	6,0	24,7
2	Дніпропетровська	12,5	7,6
3	Київська	3,9	7,3
4	Харківська	7,5	5,4
5	Одеська	4,9	4,4
6	Донецька	4,6	4,3
7	Львівська	7,6	4,1
8	Запорізька	6,4	3,3
9	Вінницька	4,4	3,2
10	Полтавська	4,8	2,8
11	Житомирська	3,4	2,6
12	Івано-Франківська	3,3	2,3
13	Чернігівська	0,01	2,1
14	Черкаська	3,7	2,0
15	Сумська	2,8	1,8
16	Хмельницька	3,1	1,7
17	Кіровоградська	2,2	1,6
18	Рівненська	2,3	1,5
19	Херсонська	2,3	1,5
20	Луганська	1,7	1,4
21	Миколаївська	2,5	1,4
22	Волинська	1,8	1,3
23	Тернопільська	2,0	1,2
24	Закарпатська	1,5	1,0
25	Чернівецька	1,5	0,7
26	АР Крим	0,11	0,01
27	м. Севастополь	-	-
	По МОЗ	3,72	3,5

Таблиця 6

регіони	загальна кількість звернень		основний зміст	загальна кількість звернень	
	кільк	%		кільк	%
АР Крим	0	0,00	1. Надання медичної допомоги	841	1,95
Вінницька обл	1029	2,39	2. Санаторно-курортне лікування	700	1,63
Волинська обл	1252	2,91	3. МСЕК	1614	3,75
Дніпропетровська обл	3415	7,93	4. Імунопрофілактика	2786	6,47
Донецька обл	1901	4,4	5. Лікарські засоби	7198	16,72
Житомирська обл	1517	3,5	6. Ліцензування та акредитація	1871	4,35
Закарпатська обл	1486	3,5	7. Освіта та кадрові питання	2495	5,80
Запорізька обл	1711	4,0	8. Сигнали про корупцію	11	0,03
Івано-Франківська обл	1488	3,5	9. Скарги	6503	15,11
Київська обл	2304	5,4	10. Подяки	268	0,62
Кіровоградська обл	1515	3,5	11. Довідкова інформація	17499	40,65
Луганська обл	1594	3,7	12. Інші питання	476	1,11
Львівська обл	1752	4,1	13. Зірваний дзвінок	4	0,01
Миколаївська обл	1550	3,6	14. Інсулін	785	1,82
Одеська обл	1713	4,0			
Полтавська обл	1597	3,7			
Рівненська обл	1445	3,4			
Сумська обл	1601	3,7			
Тернопільська обл	1505	3,5			
Харківська обл	2384	5,5			
Херсонська обл	1459	3,4			
Хмельницька обл	1538	3,6			
Черкаська обл	1605	3,7			
Чернівецька обл	1412	3,3			
Чернігівська обл	1356	3,1			
м. Київ	2922	6,8			
м. Севастополь	0	0,0			
інші країни	0	0,0			
	43051	100,00		43051	100,00
		100			100