

Аналіз організації роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до МОЗ України у 2019 році

Відповідно до вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», актів Президента України, Кабінету Міністрів України у Міністерстві охорони здоров'я України протягом 2019 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 – 18268 (19629 – у 2018 році) – це на 1361 звернення або на **1,07 % менше**, ніж минулого року. При цьому надійшло 11277 письмових звернень та на особистому прийомі (**61,7 %** від загальної кількості), **3787** звернень надійшло від державної установи «Урядовий контактний центр» (**20,7 %**), 6974 від органів влади та засобів масової інформації.

Зменшення кількості письмових звернень пов'язано зі значною кількістю усних звернень на телефонну «гарячу лінію» МОЗ України до **38793 (43051 у 2018 році)**, збільшенням кількості інформаційних матеріалів на офіційному вебсайті 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 **10488**. Звернення, які потребували додаткового опрацювання були зареєстровані та розглянуті, їх кількість становила **3605**.

Зменшилась кількість надходження звернень від державної установи «Урядовий контактний центр» в 1,1 рази. Зменшилась кількість звернень громадян які надійшли від Офісу Президента України (у 2,2 рази порівняно з 2018 роком), проте збільшилась кількість звернень, що надійшли від Секретаріату Кабінету Міністрів України та Верховної Ради 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 2019 року на телефонну «гарячу лінію» МОЗ України надійшло **38793** звернень або в 1,2 рази менше ніж у 2018 році – **43051** (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 – 27,8 % (32,1 % – 2018 рік);
2. Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення 14,4 % (8,8% – 2018 рік);
3. Щодо кадрових питань 12,9 % (17,6 % – 2018 рік);
4. Про неправомірні дії медпрацівників 10,8 % (8,5 % – 2018 рік);
5. З питань направлення на МСЕК, ЛКК – 6,5 % (11,5 % – 2018 рік).

Найбільше звернень надійшло до МОЗ України з питань надання медичної допомоги – 27,8 % від усіх звернень, проте порівняно з відповідним періодом минулого року їх кількість зменшилась на 1,3 %.

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

- про забезпечення ліками та виробами медичного призначення – 2,7 рази,
- з питань заробітної плати – 1,8 рази;
- неправомірних дій медпрацівників – 1,3 рази.

Загалом у МОЗ України було вирішено – 8066 (43,3 %) питань порушених у зверненнях громадян; направлено для розгляду до місцевих органів охорони здоров'я 6005 (32,2 %); направлено за належністю в інші відомства – 641 (3,4 %) (Таблиця 4).

З числа звернень вирішених в МОЗ України:

вирішено позитивно – 770 (4,1 %), надано роз'яснення – 7277 (39,5 %), відмовлено – 19 (0,1 %).

За звітний період на адресу МОЗ України надійшло 2360 повторних звернень (2774 – 2018 рік) та 630 колективних звернень (553 – 2018 рік).

Проаналізовано причини надходження повторних звернень, питома вага яких зменшилася порівняно з 2018 роком на два проценти. Вжито відповідних заходів щодо унеможливлення порушення термінів надання відповідей на звернення, що стало підставою для надсилання повторних звернень (7,6 %). Не виявлено випадків безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень. Крім того, тридцяти вісьмом 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 2019 року розглянули структурні підрозділи МОЗ України: Департамент реалізації політик – 57,7 %, Департамент організаційного забезпечення – 9,3 % (Таблиця 2).

За видами звернення класифікуються:

Заяви (клопотання) – 16570 (18019 – 2018 рік);

Скарги – 1084 (1210 – 2018 рік);

Пропозиції (зауваження) – 614 (400 – 2018 рік).

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

1. Київська область – 7,4 (7,3 – 2018 рік).

2. м. Київ – 6,7 (24,7 – 2018 рік);

3. Дніпропетровська область – 4,4 (17,6 – 2018 рік);

Найменше звернень з розрахунку на 10 тис. населення у 2019 році надійшло від жителів Запорізької області 1,7 (3,3 – 2018 рік), Луганської області – 1,2 (1,4 – 2018 рік) та Хмельницької області – 0,9 (1,7 – 2018 рік).

Середній показник звернень громадян, що надійшли до МОЗ України за 2019 рік з розрахунку на 10 тис. населення становить 3,0 (3,5 – 2018 рік).

Всього до МОЗ України у 2019 році звернулося:

- Інвалідів Великої Вітчизняної війни – 52 (2018 рік – 38);

- Ветеранів війни та праці, багатодітних сімей, осіб, що потребують соціального захисту та підтримки – 3077 (2018 рік – 2589).

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 240 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 42 звернення. Протягом 2019 року за участю керівництва МОЗ України було проведено 3 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 2019 року до МОЗ України надійшло 3787 звернень (3365 – протягом 2018 року). Тобто кількість зазначених звернень до МОЗ України від Урядової гарячої лінії збільшилась в 1,1 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 (зареєстровано 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 (зареєстровано 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 2019 року звернулося **3407** особи (2018 рік – **2925**).

**Заступник директора Департаменту –
начальник відділу документального
забезпечення та зберігання архівних
документів Департаменту
організаційного забезпечення**

І.М. Величко

**Кількість звернень громадян до МОЗ України
за 2018, 2019 рр.**

		2018 рік		2019 рік	
		Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1.	Отримано безпосередньо від громадян	12671	64,6	11270	61,7
2.	Отримано з інших установ і організацій	4236	21,6	4481	24,5
3.	Отримано від Кабінету Міністрів України	422	2,1	521	2,9
4.	Отримано від Офісу Президента України	1500	7,6	678	3,7
5.	Отримано з Верховної Ради України	800	4,1	1262	6,9
	Всього:	19629		18268	
	Повторні звернення	2774	14,13	2360	12,9
	Колективні звернення	553	2,8	630	3,4

**Розподіл звернень громадян у розрізі структурних підрозділів МОЗ України
за 2018, 2019 рр.**

№ № п/п	Назва структурного підрозділу	2018 рік		2019 рік	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	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	7	0,04	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	9393	47,9	6323	34,6
7	Відділ з питань фармацевтичної діяльності Департаменту реалізації політик	1713	8,7	1496	8,2
8	Відділ з питань громадського здоров'я Департаменту реалізації політик	899	4,8	992	5,4
9	Відділ з питань освіти та науки Департаменту реалізації політик	1723	8,7	1732	9,5
10	Департамент з фінансово-економічних питань, бухгалтерського обліку та фінансової звітності	661	3,4	1449	7,9
11	Департамент управління персоналом та кадрової політики	1724	8,8	1469	8,0
12	Департамент організаційного забезпечення	364	1,9	1691	9,3
13	Управління ліцензування та контролю якості надання медичної допомоги	1534	7,8	1638	8,9
14	Управління правового забезпечення	122	0,6	200	1,1
15	Управління аудиту та аналітики	7	0,03	41	0,2
16	Відділ взаємодії з підприємствами, установами, та організаціями, що належать до сфери управління МОЗ України	89	0,5	196	1,1
17	Відділ матеріально-технічного забезпечення та охорони праці	11	0,1	19	0,1
18	Відділ інформаційних технологій	-	-	23	0,01
19	Сектор з питань запобігання та виявлення корупції	298	1,5	202	1,1
20	Управління координації центрів реформ	1084	5,5	-	-
	Всього:	19629		18268	

**Основні питання, що порушували громадяни у зверненнях
за 2018, 2019 рр.**

№№ п/п	Окремі питання	2018 рік		2019 рік	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1.	Про надання медичної допомоги	6300	32,1	5083	27,8
2.	З кадрових питань	3447	17,6	2357	12,9
3.	З питань направлення на МСЕК, ЛКК	2266	11,5	1187	6,5
4.	Про неправомірні дії медпрацівників	1673	8,5	1973	10,8
5.	Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення	1069	5,4	2631	14,4
6.	Питання акредитації, ліцензування	701	3,6	734	4,02
7.	З питань санаторно-курортного лікування	166	0,9	128	0,7
8.	Про санепідзабезпечення населення	653	3,3	639	3,5
9.	Про реорганізацію закладів охорони здоров'я	644	3,3	73	0,4
10.	У зв'язку зі смертю хворих	269	1,4	135	0,74
11.	Про подяку медичним працівникам	154	0,8	150	0,82
12.	З питань заробітної плати	77	0,8	256	1,4
13.	Питання здобуття освіти	1295	6,6	530	2,9
14.	Ліки по рекламі, факти шахрайства	23	0,1	18	0,1
15.	Про пільги медпрацівниками	13	0,1	18	0,1
16.	Про грубе, формальне ставлення до хворих, рідних	329	3,2	128	0,7
17.	Факти корупції	286	1,5	128	0,7
18.	Про роботу швидкої та невідкладної допомоги	87	0,4	73	0,4
19.	З інших питань	77	0,3	2027	11,1
	Всього:	19629		18268	

**Стан розгляду та вирішення порушених у зверненнях питань
за 2018, 2019 рр.**

	2018 рік		2019 рік	
	Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1. Вирішено в МОЗ	9414	48	8066	43,3
- дано роз'яснення	8535	43,5	7277	39,0
- вирішено позитивно	860	4,4	770	4,1
- відмовлено	18	0,1	19	0,1
2. Направлено для вирішення в місцеві органи влади	5035	25,7	6005	32,2
3. Направлено за належністю в інші відомства	600	3,1	641	3,4
4. У стадії розгляду (вирішення)	4580	23,2	3517	18,9
Всього	19629		18628	

**Звернення
із регіонів України з розрахунку на 10 тис. населення
за 2018, 2019 рр.**

№№ п/п	Найменування областей	2018 р.	2019 р.
1	Київська	7,3	7,4
2	м. Київ	24,7	6,7
3	Дніпропетровська	7,6	4,4
4	Полтавська	2,8	4,3
5	Харківська	5,4	4,1
6	Одеська	4,4	4,0
7	Херсонська	1,5	4,0
8	Вінницька	3,2	3,8
9	Чернігівська	2,1	3,8
10	Сумська	1,8	3,5
11	Черкаська	2,0	3,4
12	Житомирська	2,6	3,2
13	Івано-Франківська	2,3	3,1
14	Львівська	4,1	2,9
15	Кіровоградська	1,6	2,9
16	Миколаївська	1,4	2,7
17	Рівненська	1,5	2,5
18	Волинська	1,3	2,2
19	Закарпатська	1,0	2,1
20	Тернопільська	1,2	2,1
21	Донецька	4,3	1,8
22	Чернівецька	0,7	1,8
23	Запорізька	3,3	1,7
24	Луганська	1,4	1,2
25	Хмельницька	1,7	0,9
26	АР Крим	0,01	0,01
27	м. Севастополь	-	-
	По МОЗ	3,5	3,0

Таблиця 6

регіони	загальна кількість звернень		основний зміст	загальна кількість звернень	
	кількість	%		кількість	%
АР Крим	0	0,00	1. Надання медичної допомоги	1109	2,86
Вінницька обл.	767	1,98	2. Санаторно-курортне лікування	687	1,77
Волинська обл.	1158	2,99	3. МСЕК	1717	4,43
Дніпропетровська обл.	3009	7,76	4. Імунопрофілактика	2562	6,60
Донецька обл.	1835	4,7	5. Лікарські засоби	5174	13,34
Житомирська обл.	1490	3,8	6. Ліцензування та акредитація	1689	4,35
Закарпатська обл.	937	2,4	7. Освіта та кадрові питання	2069	5,33
Запорізька обл.	1678	4,3	8. Сигнали про корупцію	5	0,01
Івано-Франківська обл.	1548	4,0	9. Скарги	6620	17,06
Київська обл.	1739	4,5	10. Подяки	210	0,54
Кіровоградська обл.	1380	3,6	11. Довідкова інформація	15013	38,70
Луганська обл.	1370	3,5	12. Інші питання	842	2,17
Львівська обл.	1507	3,9	13. Зірваний дзвінок	1	0,00
Миколаївська обл.	1508	3,9	14. Інсулін	1095	2,82
Одеська обл.	1529	3,9			
Полтавська обл.	1350	3,5			
Рівненська обл.	1268	3,3			
Сумська обл.	1326	3,4			
Тернопільська обл.	1299	3,3			
Харківська обл.	2159	5,6			
Херсонська обл.	1336	3,4			
Хмельницька обл.	1290	3,3			
Черкаська обл.	1414	3,6			
Чернівецька обл.	1222	3,2			
Чернігівська обл.	1209	3,1			
м. Київ	3465	8,9			
м. Севастополь	0	0,0			
інші країни	0	0,0			
	38793	100,00		38793	100,00
		100			100