

## *Аналіз організації роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до МОЗ України у I півріччі 2016 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 2015 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 02 червня 2015 року на засіданні Колегії МОЗ України. Стан розгляду звернень громадян структурними підрозділами МОЗ України щотижнево заслуховується на апаратних нарадах.

**Протягом I півріччя 2016 року** до МОЗ України надійшло **8330** звернень громадян (6895 – у I півріччі 2015 року) – це на 1435 звернень або на 17,2 % більш, ніж минулого року. При цьому надійшло **4986** письмових звернень та на особистому прийомі (**59,9** % від загальної кількості), **1921** звернень надійшло від державної установи «Урядовий контактний центр» (23,1 %). За звітний період зменшилася кількість надходження письмових звернень до МОЗ України та звернень, що надходять від державної установи «Урядовий контактний центр» в 1,5 рази. Збільшилась кількість звернень громадян від Кабінету Міністрів України, Верховної Ради України. Водночас на 0,6% зменшилась кількість звернень 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 I півріччя 2016 року на телефонну «гарячу лінію» МОЗ України надійшло 14563 звернення, що у 1,6 разів більше ніж у I півріччі 2015 року – 9321. 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 якої забезпечуються в цілодобовому режимі за номерами телефонів: (044) 518-47-11 – «гаряча лінія з питань забезпечення екстреної медичної допомоги», (044) 200-07-85, в робочі дні

за номерами: 0-800-801-333, (044) 200-07-81. Загальна кількість звернень за номерами останньої становила 14563. Кількість звернень збільшилася у 1,6 рази порівняно з I півріччям 2015 року.

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 веб-сайті МОЗ України. З моменту набуття чинності відповідних змін та до кінця року на електронну адресу МОЗ України надійшло біля 3220 звернень, з яких 690, що потребували додаткового опрацювання і були оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян» зареєстровані та розглянуті в МОЗ України

**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 – **2439** (29,0 %) у I півріччі 2016 року, **2119** (30,7 %) – у I півріччі 2015 року;
2. Турбують громадян кадрові питання, що посіли друге місце у структурі звернень, насамперед за рахунок звернень щодо працевлаштування тимчасово переміщених осіб, а також переведення на навчання студентів, що здобували освіти у закладах, які розташовані на непідконтрольних територіях – **1210** (14,5 %).
3. Про забезпечення ліками (вакцинами), особливо, які закупаються за рахунок державного бюджету, та виробами медичного призначення – **16,4 %** (16,1 % у I півріччі 2015 року);
4. З питань направлення на МСЕК, ЛКК – **10,7 %** (10,7 % – у I півріччі 2015 року).

Найбільше звернень надійшло до МОЗ України з питань надання медичної допомоги – 29,0 % від усіх звернень, порівняно з відповідним періодом минулого року їх кількість зменшилася на 1,8 %.

Відзначається зростання кількості звернень порівняно з відповідним періодом минулого року з питань акредитації та ліцензування – 7,2 рази.

Стосовно інших тематик частки звернень залишилися майже незмінними.

Загалом у МОЗ України було вирішено понад половини - 3672 (53,3 %) питань порушених у зверненнях громадян; направлено для розгляду до місцевих

органів охорони здоров'я - 1865 (27,0 %); направлено за належністю в інші відомства - 475 (6,9 %), Таблиця 4.

З числа звернень вирішених в МОЗ України:

вирішено позитивно – 544 (6,5 %), надано роз'яснення – 3397 (40,8 %), відмовлено – 73 (0,8 %).

За звітний період на адресу МОЗ України надійшло 991 повторних звернень (553 – у I півріччі 2015 року) та 272 колективне звернення (270 – у I півріччі 2015 року).

Найбільшу кількість звернень громадян протягом I півріччя 2016 року розглянули структурні підрозділи МОЗ України: Департамент медичної допомоги – 43,9 %, Департамент кадрового менеджменту, освіти та науки – 16,4 % (Таблиця 2).

За видами звернення класифікуються:

Заяви (клопотання) – 7190 (6037 – у I півріччі 2015 року);

Скарги – 732 (765– у I півріччі 2015 року);

Пропозиції (зауваження) – 108 (92 – у I півріччі 2015 року).

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

1. м. Київ – 6,5 (6,8 – у I півріччі 2015 року);

2. Київська область – 3,9 (2,8 – у I півріччі 2015 року);

3. Дніпропетровська область – 2,5 (1,9 – у I півріччі 2015 року).

4. Полтавська область – 2,0 (2,5 – у I півріччі 2015 року);

5. Чернігівська область – 2,0 (1,5 – у I півріччі 2015 року);

Найменше звернень з розрахунку на 10 тис. населення у I півріччі 2016 року надійшло від жителів Закарпатської області – 0,7 (0,6– у I півріччі 2015 року) та Луганської області – 0,6 (0,6 – у I півріччі 2015 року), а також АР Крим та Севастополь – 0,04 та 0,05 (0,05 та 0,05 у I півріччі 2015 року).

Середній показник звернень громадян, що надійшли до МОЗ України за I півріччя 2016 року з розрахунку 10 тис. населення становить 1,8 (1,7 – у I півріччі 2015 року).

**Всього до МОЗ України у I півріччі 2016 році звернулося:**

- Інвалідів Великої Вітчизняної війни – 15 (у I півріччі 2015 року – 33);

- Ветеранів війни та праці, багатодітних сімей, осіб, що потребують соціального захисту та підтримки – 1272 (у I півріччі 2015 року – 1255).

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 2016 року надійшло 31 звернення. Протягом I півріччя 2016 року за участю керівництва МОЗ було проведено 2 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 I півріччя 2016 року до МОЗ України надійшло 1921 звернень (1280 – протягом I півріччя 2015 року). Тобто кількість зазначених звернень до МОЗ України від Урядової гарячої лінії зменшилася у 1,5 рази, що можна пояснити надзвичайно великою кількістю звернень про відсутність усіх типів вакцин у регіонах України.

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](http://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 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 I півріччя 2016 року звернулося 1878 осіб.

**Начальник Управління  
організаційного забезпечення  
роботи апарату**

**І. Величко**

**Кількість звернень громадян до МОЗ України  
за I півріччя 2015 року, I півріччя 2016 року**

		<b>I півріччя 2015 року</b>		<b>I півріччя 2016 року</b>	
		Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1.	Отримано безпосередньо від громадян	4072	59,1	4986	59,9
2.	Отримано з інших установ і організацій	1654	24,0	2416	29,0
3.	Отримано від Кабінету Міністрів України	172	2,5	447	5,3
4.	Отримано від Адміністрації Президента України	400	5,8	386	4,6
5.	Отримано з Верховної Ради України	71	1,0	95	1,1
	<b>Всього:</b>	<b>6895</b>			<b>8330</b>
	Повторні звернення	553	8,0	891	10,7
	Колективні звернення	270	3,9	272	3,3

**Розподіл звернень громадян у розрізі структурних підрозділів МОЗ України  
за I півріччя 2015 року, I півріччя 2016 року**

№ № п/п	Назва структурного підрозділу	I півріччя 2015 року		I півріччя 2016 року	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1.	Медичний департамент	3752	54,4	3658	43,9
2.	Департамент управління персоналом та кадрової політики	1159	14,8	1372	16,4
3.	Управління ліцензування та контролю якості надання медичної допомоги;	554	8,0	671	8,1
4.	Управління фармацевтичної діяльності та якості фармацевтичної продукції	427	6,2	736	8,8
5.	Департамент економіки і фінансової політики	293	4,2	696	8,4
6.	Державна санітарно-епідеміологічна служба України	85	1,2	82	1,0
7.	Управління громадського здоров'я	151	2,2	689	8,3
8.	Сектор оцінки та усунення корупційних ризиків	123	1,8	74	0,9
9.	Управління правового забезпечення	102	1,5	34	0,4
10.	Державна служба з питань протидії ВІЛ-інфекції / СНІДу та іншим соціально небезпечним хворобам	8	0,1	-	-
11.	Управління організаційного забезпечення роботи апарату	98	1,42	152	2,0
12.	Управління моніторингу державних цільових програм та державних закупівель	-	-	-	-
13.	Державна служба України з лікарських засобів	-	-	10	0,1
14.	Управління аудиту та аналітики;	2	0,02	5	0,06
15.	Управління бухгалтерського обліку і фінансової звітності	4	0,05	5	0,06
16.	Управління з питань міжнародної діяльності	10	0,14	27	0,3
17.	Інші установи, підприємства підпорядковані МОЗ	127	1,84	98	1,2
	<b>Всього:</b>	<b>6895</b>		<b>8330</b>	

**Основні питання, що порушували громадяни у зверненнях  
за I півріччя 2015 року, I півріччя 2016 року**

№.№ п/п	Окремі питання	I півріччя 2015 року		I півріччя 2016 року	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1.	Про надання медичної допомоги	2119	30,7	2439	29,0
2.	З кадрових питань	858	12,4	1210	14,5
3.	З питань направлення на МСЕК, ЛКК	740	10,7	872	10,7
4.	Про неправомірні дії медпрацівників	519	7,52	818	9,8
5.	Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення	1107	16,1	870	16,4
6.	Питання акредитації, ліцензування	37	0,5	269	3,2
7.	З питань санаторно-курортного лікування	107	1,6	93	1,1
8.	Про санепідзабезпечення населення	81	1,2	126	1,5
9.	Про реорганізацію закладів охорони здоров'я	261	3,8	230	2,8
10.	У зв'язку зі смертю хворих	103	1,5	155	1,9
11.	Про подяку медичним працівникам	48	0,7	66	0,8
12.	З питань заробітної плати	125	1,8	92	1,1
13.	Питання здобуття освіти	71	1,0	164	2,0
14.	Ліки по рекламі, факти шахрайства	37	0,5	28	0,3
15.	Про пільги медпрацівниками	41	0,6	93	1,1
16.	Про грубе, формальне ставлення до хворих, рідних	40	0,6	82	1,0
17.	Факти корупції	30	0,4	57	0,7
18.	Про роботу швидкої та невідкладної допомоги	8	0,1	11	0,1
19.	З інших питань	563	8,2	155	1,8
	<b>Всього:</b>	<b>6895</b>		<b>8330</b>	



**Стан розгляду та вирішення порушених у зверненнях питань  
за I півріччя 2015 року, I півріччя 2016 року**

	<b>I півріччя 2015 року</b>		<b>I півріччя 2016 року</b>	
	<b>Кількіс ть</b>	<b>% від усіх звернень</b>	<b>Кількіс ть</b>	<b>% від усіх звернень</b>
1. Вирішено в МОЗ	3672	53,3	4014	48,2
- дано роз'яснення	2822	40,9	3397	40,78
- вирішено позитивно	681	9,9	544	6,5
- відмовлено	169	2,5	3	0,9
2. Направлено для вирішення в місцеві органи влади	1865	27,0	3503	42,1
3. Направлено за належністю в інші відомства	475	6,9	334	4,0
4. У стадії розгляду (вирішення)	883	12,8	479	5,8
<b>Всього</b>	<b>6895</b>		<b>8330</b>	

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

<b>№№ п/п</b>	<b>Найменування областей</b>	<b>I півріччя 2015 року</b>	<b>I півріччя 2016 року</b>
1.	м. Київ	6,8	6,5
2.	Київська	2,8	3,9
3.	Дніпропетровська	1,9	2,5
4.	Полтавська	2,5	2,0
5.	Чернігівська	2,0	2,0
6.	Харківська	1,9	2,0
7.	Кіровоградська	1,5	1,8
8.	Одеська	1,5	1,8
9.	Запорізька	1,4	1,7
10.	Сумська	1,4	1,7
11.	Херсонська	1,2	1,7
12.	Львівська	1,8	1,6
13.	Вінницька	1,7	1,6
14.	Житомирська	1,6	1,6
15.	Миколаївська	1,6	1,5
16.	Івано-Франківська	1,2	1,5
17.	Черкаська	1,6	1,4
18.	Хмельницька	1,3	1,2
19.	Чернівецька	1,3	1,2
20.	Волинська	1,0	1,2
21.	Рівненська	1,0	1,1
22.	Тернопільська	1,3	1,0
23.	Донецька	0,9	0,9
24.	Закарпатська	0,6	0,7
25.	Луганська	0,6	0,6
26.	АР Крим	0,05	0,04
27.	м. Севастополь	0,05	0,05
	<b>По МОЗ</b>	<b>1,7</b>	<b>1,8</b>