

Аналіз організації роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Міністерства охорони здоров'я України у 2022 році

Відповідно до вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», актів Президента України, Кабінету Міністрів України у Міністерстві охорони здоров'я України (далі – МОЗ) протягом 2022 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.

Стан розгляду звернень громадян структурними підрозділами МОЗ: протягом 2022 року до МОЗ надійшло всього 13292 звернень громадян. У 2021 році надійшло 22260 звернень – це на 8968 звернень менше ніж у 2021 році або на 60% менше. При цьому надійшло 6699 письмових звернень, що становить 50% від загальної кількості звернень за 2022 рік. На особистому прийомі громадян було зареєстровано 30 звернень. 3576 звернень надійшло від державної установи «Урядовий контактний центр» - це на 7012 звернень менше ніж у попередньому році (у 2021 році – 10588) та становить 66% від загальної кількості звернень, що надійшли у 2021 році. 613 звернень надійшло від органів влади та 1 звернення від засобів масової інформації.

Зменшення кількості звернень громадян пов'язано з особливим правовим режимом, введеного в дію Указом Президента України від 24.02.2022 № 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні».

Зменшилась кількість надходження звернень громадян від державної установи «Урядовий контактний центр» в 3 рази, від Секретаріату Кабінету Міністрів України зменшилось у 3 рази, а з Верховної Ради України зменшилось у 2 рази (Таблиця 1).

За звітний період кількість письмових звернень, що надійшли до МОЗ з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку становить 4141.

Прийом та опрацювання звернень також здійснюється за допомогою телефонної «гарячої лінії» МОЗ, яка функціонує відповідно до наказу МОЗ від 09.11.2021 року № 2471 «Про затвердження Порядку роботи телефонної «гарячої лінії» МОЗ», зареєстрованого у Міністерстві юстиції України 23.02.2022 за № 247/37583. 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 2022 року на телефонну «гарячу лінію» МОЗ надійшло 116550 звернень – це в 1,4 рази менше звернень ніж у 2021 році (161235) (Таблиця 5).

Основні питання, які порушували соціально незахищені категорії громадян – це:

1. Питання COVID-19 – 714 (2755 – 2021 рік);
2. Про надання медичної допомоги – 1853 (2202 – 2021 рік);

3. Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення 1010 (2200– 2021 рік);
3. Щодо кадрових питань 1382 (2108 – 2021 рік);
4. Про неправомірні дії медпрацівників 1014 (1004– 2021 рік);
5. З питань направлення на МСЕК, ЛКК – 865 (867 – 2021 рік).

Найбільше звернень надійшло до МОЗ з питань надання медичної допомоги – 21,4%.

Відзначається зменшення кількості звернень порівняно з відповідним періодом минулого року з питань:

- надання медичної допомоги у 1,3 рази;
- надання медичної допомоги в умовах реформи у 1,2 рази;
- COVID-19 у 3,9 рази;
- санітарно-епідеміологічне забезпечення населення у 3 рази;
- забезпечення ліками та виробами медичного призначення у 2 рази;

Результати аналізу звернень за змістом основних питань (Таблиця 3):

Загалом у МОЗ було вирішено – 6551 (7136 – у 2021 році) питань порушених у зверненнях громадян; направлено для розгляду до місцевих органів охорони здоров'я – 3716 (2021– у 2021 році); направлено за належністю в інші державні органи – 1270 (946 – у 2021 році) (Таблиця 4).

З числа звернень вирішених в МОЗ:

вирішено позитивно – 167 (14– у 2021 році), надано роз'яснення – 6377 (7086 – у 2021 році), відмовлено – 7 (36 – у 2021 році).

За звітний період на адресу МОЗ надійшло $70+2608=2678$ повторних (182 – у 2021 році) та 283 колективних звернень (637 – у 2021 році).

Найбільшу кількість звернень громадян протягом 2022 року було розглянуто структурними підрозділами МОЗ: Директорат медичних послуг – 48 % (Таблиця 2).

За видами звернення класифікуються:

Заяви (клопотання) – 12158 (20820 – 2021 рік);

Скарги – 429 (284 – 2021 рік);

Пропозиції (зауваження) – 521 (918– 2021 рік).

Всього до МОЗ у 2022 році звернулося:

- інвалідів Великої Вітчизняної війни – 7 (2021 рік – 34);

- учасників бойових дій - 77 (2021 рік – 168);

- героїв України – 31 (2021 рік – 251);

- ветеранів праці – 50 (2021 рік – 134);

- пенсіонерів – 1018 (2021 – 2544);

Основні питання, які порушували соціально незахищені категорії громадян – це:

- безкоштовне надання медичної допомоги;

- забезпечення безоплатно або на пільгових умовах лікарськими засобами та виробами медичного призначення;
- спірні питання медико-соціальної експертизи;
- COVID-19;

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 сайті МОЗ www.moz.gov.ua функціонує розділ «Громадянам», де розміщені графіки особистого прийому громадян керівництвом МОЗ, інформація про телефонну «гарячу лінію» МОЗ.

В підрозділі «Звернення громадян», після набуття чинності змін до Закону України «Про звернення громадян», розміщено рекомендації щодо оформлення та подання електронного звернення до МОЗ.

На сайті МОЗ можна ознайомитись з результатами аналізу щодо організації роботи зі звернень громадян, що надходять до МОЗ.

Серед найбільш значущих причин, що породжують звернення громадян до органів виконавчої влади є існуючі проблеми з фінансування галузі охорони здоров'я.

Організація особистого прийому у МОЗ здійснюється відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Порядку особистого прийому громадян у Міністерстві охорони здоров'я, затвердженому наказом МОЗ 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. Прийом громадян проводиться у спеціально відведеному і обладнаному приміщенні.

Особистий прийом громадян у МОЗ проводиться керівництвом та керівниками структурних підрозділів МОЗ відповідно до графіків прийому громадян, які затверджені Міністром.

До Приймальні громадян протягом 2022 року звернулося 335 осіб (у 2021 році – 671) та 30 на особистий прийом.

**В.о. начальника Управління
організаційного забезпечення**

Валентина МАРЧЕНКО

**Кількість звернень громадян до МОЗ
за 2021, 2022 рр.**

		2021 рік		2022 рік	
		Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1.	Отримано безпосередньо від громадян	9934	44,6	8148	61,3
2.	Отримано з інших установ і організацій	10579	47,5	4491	33,8
3.	Отримано від Кабінету Міністрів України	774	3,48	242	1,82
4.	Отримано від Офісу Президента України	695	3,12	272	2,04
5.	Отримано з Верховної Ради України	278	1,25	139	1,05
	Всього:	22260		13292	
	Повторні	182	0,82	71	0,53
	Колективні звернення	637	2,86	283	2,12
	Разом	819		354	

**Розподіл звернень громадян у розрізі структурних підрозділів
МОЗ за 2022 рік.**

№ з/п	Назва структурного підрозділу	2022 рік	
		К-ть звернень	% від усіх звернень
1.	Директорат медичних послуг	6410	48
2.	Директорат громадського здоров'я та профілактики захворюваності	1044	8
3.	Директорат міжнародного співробітництва та євроінтеграції	23	0,17
4.	Директорат медичних кадрів, освіти і науки	1708	13
5.	Директорат фармацевтичного забезпечення	582	4
6.	Директорат стратегічного планування та координації	7	0,06
7.	Директорат високотехнологічної медичної допомоги та інновацій	265	2
8.	Директорат з розвитку цифрових трансформацій в охороні здоров'я	49	0,3
9.	Юридичний Департамент	21	0,16
10.	Фінансово-економічний департамент	404	3
11.	Департамент контролю якості надання медичної допомоги	898	7
12.	Департамент організаційного забезпечення	43	0,3
13.	Управління по роботі з персоналом	728	5,47
14.	Управління внутрішнього аудиту	3	0,02
15.	Управління бухгалтерського обліку та звітності	50	0,37
16.	Відділ матеріально-технічного забезпечення	963	7,24
17.	Сектор з питань запобігання та виявлення корупції	19	0,06
18.	Інші	134	1
	Всього:	13292	

Таблиця 3

**Основні питання, що порушували громадяни у зверненнях
за 2021, 2022 рр.**

№№ з/п	Окремі питання	2021 рік		2022 рік	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1.	Про надання медичної допомоги	3715	16,69	2845	21,4
1.1	Про надання медичної допомоги в умовах реформи	2202	9,90	1853	13,94
2.	З кадрових питань	2108	9,47	1382	10,4
3.	З питань направлення на МСЕК, ЛКК	867	3,89	865	6,5
4.	Про неправомірні дії медпрацівників	1004	4,51	1014	7,63
5.	Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення	2200	9,88	1010	7,6
6.	Питання акредитації, ліцензування	298	1,34	304	2,29
7.	З питань санаторно-курортного лікування	60	0,27	28	0,21
8.	Про санепід забезпечення населення	884	3,97	298	2,24
9.	Про реорганізацію закладів охорони здоров'я	338	1,52	87	0,65
10.	У зв'язку зі смертю хворих	370	1,66	154	1,16
11.	Про подяку медичним працівникам	152	0,68	94	0,71
12.	З питань заробітної плати	396	1,78	535	4,02
13.	Питання здобуття освіти	408	1,83	1103	8,3
14.	Ліки по рекламі, факти шахрайства	25	0,11	5	0,04
15.	Про пільгове отримання ліків	169	0,76	6	0,05
16.	Про грубе, формальне ставлення до хворих, рідних	104	0,47	18	0,14
17.	Факти корупції	100	0,45	30	0,23
18.	Про роботу швидкої та невідкладної допомоги	228	1,02	25	0,19
19.	Питання COVID-19	2755	12,38	714	5,37
20.	Пропозиції внесення змін до законодавства	320	1,44	61	0,46
21.	Питання діяльності лабораторних центрів	314	1,41	10	0,08
22.	Про закриття медичних закладів та установ	83	0,37	87	0,65
	З інших питань	3480	15,63	1034	7,8
	Всього:	22260		13292	

**Стан розгляду та вирішення порушень у зверненнях питань
за 2021, 2022 рр.**

	2021 рік		2022 рік	
	Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1. Вирішено в МОЗ	7136	32,06	6551	49,3
- дано роз'яснення	7086	31,83	6377	48
- вирішено позитивно	14	0,06	167	1,26
- відмовлено	36	0,16	7	0,05
2. Направлено для вирішення в місцеві органи влади	2021	9,08	3716	28
3. Направлено за належністю в інші відомства	946	4,25	1270	9,56
4. У стадії розгляду (вирішення)	5021	22,56	1755	13,2
Всього	22260		13292	

Аналіз роботи телефонної «гарячої лінії» МОЗ за 2022 рік

№	регіони	загальна кількість звернень		основний зміст	загальна кількість звернень	
		кількість	%		кількість	%
1.	АР Крим		0,00	1. Надання медичної допомоги	48443	41,65
2.	Вінницька обл.	2700	2,32	2. Лікування за кордоном	1183	1,02
3.	Волинська обл.	1573	1,35	3. МСЕК	7914	6,79
4.	Дніпропетровська обл.	6052	5,19	4. Імунопрофілактика	603	0,52
5.	Донецька обл.	1423	1,22	5. Лікарські засоби	9237	7,93
6.	Житомирська обл.	1596	1,37	6. Ліцензування та акредитація	2166	1,86
7.	Закарпатська обл.	1400	1,20	7. Освіта та кадрові питання	2774	2,38
8.	Запорізька обл.	2081	1,79	8. Сигнали про корупцію	418	0,36
9.	Івано-Франківська обл.	1315	1,13	9. Листи про тимчасову непрацездатність	1975	1,69
10.	Київська обл.	17711	15,20	10. Заробітна плата медпрацівників	2116	1,82
11.	Кіровоградська обл.	1791	1,54	11. Організація роботи медичних закладів	100	2,66
12.	Луганська обл.	461	0,40	12. Інші питання	32202	30,81
13.	Львівська обл.	5022	4,31	13. COVID 19	4418	3,79
14.	Миколаївська обл.	2357	2,02			
15.	Одеська обл.	4456	3,82			
16.	Полтавська обл.	1981	1,70			
17.	Рівненська обл.	1568	1,34			
18.	Сумська обл.	1955	1,68			
19.	Тернопільська обл.	1491	1,28			
20.	Харківська обл.	2217	1,90			

21.	Херсонська обл.	848	0, 73			
22.	Хмельницька обл.	2522	2, 16			
23.	Черкаська обл.	3578	3, 07			
24.	Чернівецька обл.	1897	1. 63			
25.	Чернігівська обл.	1853	1,59			
26.	м. Київ	46400	39, 81			
27.	м. Севастополь	0	0,00			
28.	Інші країни	303	0,71			
		116550	100,00		116550	100,00
		100				100