

## *Аналіз організації роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до МОЗ у першому півріччі 2021 року*

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 першого півріччя 2021 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 письмові й усні 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 першого півріччя 2021 року до МОЗ надійшло **9624** звернення громадян (9976 – за аналогічний період 2020 року) – це на **352** звернення менше, ніж за минулий рік. При цьому надійшло 3799 письмових звернень (39,4% від загальної кількості звернень).

Від державної установи «Урядовий контактний центр» надійшло 4669 звернень - це 48,5% від загальної кількості зареєстрованих звернень та на 15,2 % більше, ніж за аналогічний період у попередньому році ( у 2020 році – 3209). Від органів влади надійшло 1119 звернень та 23 від засобів масової інформації.

Зменшення кількості письмових звернень пов'язано зі значною кількістю усних звернень на телефонну «гарячу лінію» МОЗ - **63189** (50148 у першому півріччі 2020 року), збільшенням кількості інформаційних матеріалів на офіційному вебсайті МОЗ 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 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 09.04.2014 року № 253, зареєстрованого у Міністерстві юстиції України 07.05.2014 року за № 482/25259.

За звітний період кількість письмових звернень, що надійшли до МОЗ з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку становить 1448. Звернення, які потребували додаткового опрацювання були зареєстровані та розглянуті, їх кількість становила 507 звернень.

Збільшилась кількість надходження звернень від державної установи «Урядовий контактний центр» на 15,2 %. Є тенденція зменшення кількості звернень громадян, які надійшли від Офісу Президента України – 270 (за перше півріччя 2020 року - 481), також зменшилась кількість звернень, що надійшли від Секретаріату Кабінету Міністрів України - 275 порівняно з 290 звернень у першому півріччі 2020 року та від Верховної Ради України – 76 у порівнянні з 123 за аналогічний період 2020 року (Таблиця 1).

Прийом та опрацювання звернень також здійснює телефонна «гаряча лінія» МОЗ, яка функціонує на підставі наказу МОЗ 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. З 01 січня 2021 року на телефонну «гарячу лінію» МОЗ надійшло **63189** звернення, що в 1,26 раз більше, ніж за аналогічний період 2020 році – 50146 (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. Питання COVID-19 – 17,8% (19,3% – у I півріччі 2020 році);
2. Щодо надання медичної допомоги – 17% (16,6% – у I півріччі 2020);
3. Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення – 18% (13% – у I півріччі 2020 року);
3. Щодо кадрових питань – 8,9% (7% – у I півріччі 2020 року);
4. Про неправомірні дії медпрацівників – 5,7% (6% – у I півріччі 2020 року);
5. З питань направлення на МСЕК, ЛКК – 5,3 % (5,4% – у I півріччі 2020 року).

Найбільше звернень надійшло до МОЗ з питань забезпечення ліками та виробами медичного призначення 18%, щодо питань COVID-19 – 17,8% та надання медичної допомоги – 17 % .

Загалом у МОЗ було вирішено – 6789 (4321- за аналогічний звітний період у 2020 році) питань порушених у зверненнях громадян; направлено для розгляду до місцевих органів охорони здоров'я – 1447 (7,29 %); направлено за належністю в інші відомства – 907 (9,4. %) (Таблиця 4).

З числа звернень опрацьованих в МОЗ:

вирішено позитивно – 93 (94 – за аналогічний період 2020 року), надано роз'яснення – 2058 (3650 у 2020 році), відмовлено – 3 (40 у 2020 року).

За звітний період на адресу МОЗ надійшло 6413 звернень (2360 – у I півріччі 2020 року) з них:

- 86 повторних (68 у I півріччі 2020 року);
- 6131 неодноразових звернень;
- 196 колективних звернень (328 – у I півріччі 2020 року).

Проаналізовано причини надходження повторних звернень та вжито відповідних заходів для виконавської дисципліни щодо унеможливлення порушення термінів надання відповідей на звернення, що стало підставою для надсилання повторних звернень. Не виявлено випадків безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень.

Найбільшу кількість звернень громадян протягом звітного періоду 2021 року розглянули структурні підрозділи МОЗ: Директорат громадського здоров'я та профілактики захворюваності – 27,17%, Директорат медичного забезпечення – 23,4 % (Таблиця 2).

За видами звернення класифікуються:

заяви (клопотання) – 8866 (4455 – у I півріччі 2020);

скарги – 52 (271 – у I півріччі 2020);

пропозиції (зауваження) – 706 (834 – у I півріччі 2020).

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

1. м. Київ – 7,7 (7,9 – у I півріччі 2020);

2. Київська область – 3,5 (3,4 – у I півріччі 2020).

3. Дніпропетровська область – 2,0 (2,1 – у I півріччі 2020);

Найменше звернень з розрахунку на 10 тис. населення у 2021 році надійшло від жителів Донецької області 0,5 (0,9 – у I півріччі 2020), Луганської області – 0,7 (0,6 – у I півріччі 2020).

Середній показник звернень громадян, що надійшли до МОЗ за звітний період 2021 року з розрахунку на 10 тис. населення становить 3,42 (3,76 – у I півріччі 2020).

**Всього до МОЗ за звітний період 2021 року звернулося:**

- Інвалідів Великої Вітчизняної війни – 62, (у I півріччі 2020 – 34);

- Інвалідів I-III групи – 1165;

- Учасників бойових дій – 102;

- Героїв України – 23;

- Ветеранів війни та праці, багатодітних сімей, осіб, що потребують соціального захисту та підтримки – 1713, (у I півріччі 2020 – 834).

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

- COVID – 19;

- 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.

Найбільше громадян турбували питання COVID – 19, надання медичної допомоги, забезпечення ліками та виробами медичного призначення.

Із загальної кількості запитань, що надійшли від громадян, дві третини було доручено розглянути структурним підрозділам МОЗ. На решту запитань було надано відповідь через місцеві органи влади та інші відомства.

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 12.08.2009 року № 898 «Про взаємодію органів виконавчої влади та державної установи **«Урядовий контактний центр»** (номер 15-45) протягом звітного періоду 2021 року до МОЗ надійшло 4669 звернень (3209 – протягом I півріччя 2020). Тобто кількість зазначених звернень до МОЗ від Урядової гарячої лінії збільшилась на 15,2 %.

На виконання Указу Президента України від 07.02.2008 року №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 [www.moz.gov.ua](http://www.moz.gov.ua) функціонує окрема рубрика «Громадянам», де розміщені графіки особистого прийому громадян керівництвом МОЗ, інформація про телефонну «гарячу лінію» МОЗ та інша корисна інформація. В розділі «Звернення громадян», після набуття чинності змін до Закону України «Про звернення громадян», розміщено рекомендації щодо оформлення та подання електронного звернення до МОЗ. У рубриці «Відповіді фахівців» розміщено роз'яснення з найбільш актуальних питань, що порушують громадяни у зверненнях. На вебсайті МОЗ можна ознайомитись з результатами аналізу та узагальнення звернень громадян, які надходять на адресу МОЗ.

Аналіз та узагальнення звернень громадян в МОЗ проводиться за встановленими формами, які затверджені наказом МОЗ від 09.07.2014 року № 253 «Про організацію виконання Закону України «Про звернення громадян» у Міністерстві охорони здоров'я України (zareestrovano в Міністерстві юстиції України 07.05. 2014 року 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 здійснюється відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Порядку особистого прийому громадян у Міністерстві охорони здоров'я, затвердженому наказом МОЗ від 09.07.2014 року № 253 «Про організацію виконання Закону України «Про звернення громадян» у Міністерстві охорони здоров'я України (zareestrovano в Міністерстві юстиції України 07.05.2014 року 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 згідно графіків прийому громадян,

які затверджені Міністром. Звертаємо увагу, що на виконання другого підпункту 2 пункту наказу МОЗ від 15.09.2020 року № 2107 «Про організацію роботи МОЗ України, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери його управління, на період дії карантину» особистий прийом громадян призупинено. Проводиться прийом письмових звернень громадян через відповідну скриньку.

До Приймальні громадян протягом звітного періоду 2020 року звернулося **434** особи. У 2021 році, через протиепідемічні заходи, особистий прийом громадян призупинено. Через Приймальню громадян було прийнято 151 письмове звернення.

**В.о. Директора Департаменту  
організаційного забезпечення**

**Ірина ВЕЛИЧКО**

Таблиця 1

**Кількість звернень громадян до МОЗ України  
за перше півріччя 2021 року**

		I півріччя 2020 рік		I півріччя 2021 рік	
		Кількість	% від усіх звернень	Кількість	% від усіх звернень
1.	Отримано безпосередньо від громадян	5583	55,7	3815	39,6%
2.	Отримано з інших установ і організацій	3944	35,1	4656	48,3%
3.	Отримано від Кабінету Міністрів України	290	2,9	301	3,1%
4.	Отримано від Офісу Президента України	481	4,8	270	2,8%
5.	Отримано з Верховної Ради України	123	1,2	76	0,78
	<b>Всього:</b>	<b>9976</b>		<b>9624</b>	
	Неодноразові звернення	68	0,7	86	0,53
	Повторні				
	Колективні звернення	328	3,3	196	1,2

Таблиця 2

**Розподіл звернень громадян у розрізі структурних підрозділів МОЗ  
за перше півріччя 2021 року**

№	Назва структурного підрозділу	I півріччя 2020 рік		I півріччя 2021 рік	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1	Директорат медичного забезпечення	4045	38,7	2536	26,35
2	Директорат громадського здоров'я та профілактики захворюваності	108	1,0	1913	19,9
3	Директорат міжнародного співробітництва та євроінтеграції	26	0,3	10	0,1
4	Директорат медичних кадрів, освіти і науки	30	0,3	609	6,3
5	Директорат фармацевтичного забезпечення	162	1,6	400	4,0
6	Директорат стратегічного планування та координації	22	0,22	20	0,2
7	Директорат якості життя	1206	8,9	1403	14,5
8	Директорат високотехнологічної медичної допомоги та інновацій	2230	19,1	126	1,3
9	Директорат з розвитку цифрових трансформацій в охороні здоров'я	9	0,09	308	3,2
10	Фінансово-економічний департамент	463	4,4	432	4,4
11	Департамент контролю якості надання медичної допомоги	699	6,9	1032	10,7
12	Департамент організаційного забезпечення	300	2,9	25	0,25
13	Управління по роботі з персоналом	518	5,0	517	5,3
14	Юридичний Департамент	20	0,2	20	0,2
15	Управління внутрішнього аудиту	1	0,01	-	-
16	Управління бухгалтерського обліку та звітності	49	0,47	-	-
17	Відділ МТЗ	3	0,03	1	0,01
19	Сектор з питань запобігання та виявлення корупції	40	0,38	24	0,2
20	Інші	45	0,5	249	2,5
	<b>Всього:</b>	<b>9976</b>		<b>9624</b>	

Таблиця 3

**Основні питання, що порушували громадяни у зверненнях  
за звітній період у 2020 та 2021 роках**

№№ п/п	Окремі питання	I півріччя 2020 рік		I півріччя 2021 рік	
		К-ть звернень	% від усіх звернень	К-ть звернень	% від усіх звернень
1.	Про надання медичної допомоги	1654	16,6	1701	17,0
1.1	Про надання медичної допомоги в умовах реформи			61	0,6
2.	З кадрових питань	715	7,0	833	8,2
3.	З питань направлення на МСЕК, ЛКК	551	5,4	532	5,3
4.	Про неправомірні дії медпрацівників	603	6,0	576	5,3
5.	Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення	1293	13,0	1816	18,0
6.	Питання акредитації, ліцензування	298	2,9	456	4,4
7.	З питань санаторно-курортного лікування	38	0,4	71	0,7
8.	Про санепідзабезпечення населення	1470	14,7	96	0,9
9.	Про реорганізацію закладів охорони здоров'я	136	1,3	201	2
10.	У зв'язку зі смертю хворих	98	1,0	78	7,5
11.	Про подяку медичним працівникам	51	0,5	153	1,5
12.	З питань заробітної плати	272	2,7	60	0,6
13.	Питання здобуття освіти	292	2,9	438	4,3
14.	Ліки по рекламі, факти шахрайства	7	0,07	15	0,1
15.	Про пільги медпрацівниками	6	0,06	38	0,3
16.	Про грубе, формальне ставлення до хворих, рідних	3	0,03	5	0,05
17.	Факти корупції	44	0,4	33	0,3
18.	Про роботу швидкої та невідкладної допомоги	33	0,3	123	1,2
19.	З інших питань	483	4,8	180	1,8
20.	Питання COVID-19	1929	19,3	1798	17,7
21.	Пропозиції внесення змін до законодавства	-	-	64	0,6



22.	Питання діяльності лабораторних центрів	-	-	235	2,2
23.	Про закриття медичних закладів та установ	-	-	1	0,01
<b>Всього:</b>		<b>9976</b>		<b>9624</b>	

Таблиця 4

**Стан розгляду та вирішення порушених у зверненнях питань  
за перші півріччя 2020 та 2021 років**

	I півріччя 2020 рік		I півріччя 2021 рік	
	Кількість	% від усіх звернень	Кількіс ть	% від усіх звернень
1. Вирішено в МОЗ	3784	37,4	2065	21,4
- дано роз'яснення	3650	36,3	2059	21,3
- вирішено позитивно	94	0,9	93	0,93
- відмовлено	40	0,4	3	0,03
2. Направлено для вирішення в місцеві органи влади	3751	37,6	4005	40,0
3. Направлено за належністю в інші відомства	462	4,6	907	9,4
4. У стадії розгляду (вирішення)	1979	19,8	2647	29,0
<b>Всього</b>	<b>9976</b>		<b>9624</b>	

**Звернення  
із регіонів України з розрахунку на 10 тис. населення  
за I півріччя 2020 та 2021 років**

№№ п/п	Найменування областей	I півріччя 2020 рік	I півріччя 2021 рік
1	Київська	3,4	3,5
2	м. Київ	7,9	7,7
3	Дніпропетровська	2,1	2,0
4	Полтавська	1,9	1,9
5	Харківська	1,9	1,7
6	Одеська	1,5	1,8
7	Херсонська	1,5	1,5
8	Вінницька	1,8	1,9
9	Чернігівська	1,7	1,7
10	Сумська	1,9	1,8
11	Черкаська	1,5	1,5
12	Житомирська	1,8	1,7
13	Івано-Франківська	1,5	1,4
14	Львівська	1,7	1,8
15	Кіровоградська	1,9	1,7
16	Миколаївська	1,4	1,7
17	Рівненська	1,2	1,1
18	Волинська	0,9	0,8
19	Закарпатська	1,1	1,1
20	Тернопільська	1,2	1,5
21	Донецька	0,9	0,5
22	Чернівецька	0,9	0,6
23	Запорізька	1,7	1,5
24	Луганська	0,6	0,7
25	Хмельницька	1,1	1,6
26	АР Крим	0,01	0
27	м. Севастополь	0	0
	<b>По МОЗ</b>	1,9	1,7

**АНАЛІЗ РОБОТИ ТЕЛЕФОННОЇ «ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ» МОЗ УКРАЇНИ**  
**телефонні звернення (усні та зафіксовані письмові) у I півріччі 2021**

№	регіони	Зафіксовані письмові телефонні звернення		основний зміст	Загальна кількість звернень (в тому числі зафіксовані письмові та усні телефонні звернення)	
		кільк	%		кільк	%
1	АР Крим		0,00	1. Надання медичної допомоги	59	2,00
2	Вінницька обл	95	3,22	2. Санаторно-курортне лікування		0,00
3	Волинська обл	32	1,08	3. МСЕК	32	1,08
4	Дніпропетровська обл	371	12,56	4. Імунопрофілактика	34	1,15
5	Донецька обл	169	5,72	5. Лікарські засоби	108	3,66
6	Житомирська обл	62	2,10	6. Ліцензування та акредитація	7	0,24
7	Закарпатська обл	41	1,39	7. Освіта та кадрові питання	15	0,51
8	Запорізька обл	109	3,69	8. Сигнали про корупцію	3	0,10
9	Івано-Франківська обл	53	1,79	9. Скарги	2119	71,73
10	Київська обл	244	8,26	10. Подяки	109	3,69
11	Кіровоградська обл	69	2,34	11. Довідкова інформація	39231	2,00
12	Луганська обл	51	1,73	12. Інші питання	357	12,09
13	Львівська обл	177	5,99	13. COVID-19	21063	0,00
14	Миколаївська обл	119	4,03	14. Інсулін	52	1,76
15	Одеська обл	143	4,84			
16	Полтавська обл	138	4,67			
17	Рівненська обл	58	1,96			
18	Сумська обл	56	1,90			
19	Тернопільська обл	26	0,88			
20	Харківська обл	172	5,82			
21	Херсонська обл	55	1,86			
22	Хмельницька обл	54	1,83			
23	Черкаська обл	49	1,66			
24	Чернівецька обл	30	1,02			
25	Чернігівська обл	61	2,06			
26	м. Київ	520	17,60			
27	м. Севастополь		0,00			
28	інші країни		0,00			
		<b>2954</b>	<b>100,00</b>		<b>63189</b>	<b>100,00</b>