

ЗВІТ

про результати розгляду звернень громадян у Національній службі здоров'я України за 2021 рік

Загалом, за 2021 рік на розгляд до Національної служби здоров'я України (далі – НСЗУ) надійшло 27 349 звернень громадян. З них 23745 заяв (клопотань), 238 пропозицій (зауважень), та 3 366 скарг.

Порівняно з попереднім звітним періодом (2020 рік) загальна кількість звернень зросла більш ніж у 3,5 рази (з 7682 звернень).

Із загальної кількості звернень, що надійшли за 2021 рік, 1220 звернень було вирішено позитивно, у відповідь на 12411 звернень було надано необхідні роз'яснення, 139 звернень були переслані за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

Класифікація звернень за адміністративно-територіальною ознакою (місце проживання/перебування автора) не є показовою, оскільки переважна більшість звернень надходять електронною поштою і автори вказують лише електронну адресу для надання відповіді. При цьому найбільше звернень надійшло від жителів Дніпропетровської області (586), м. Києва (469) та Київської області (455). Найменше звернень надійшло з Тернопільської (55), Закарпатської (58) та Хмельницької (73) областей.

У своїх зверненнях громадяни найбільш часто піднімали питання стосовно:

- необхідності виправлення тих чи інших помилок у персональних даних громадян, що містяться реєстрах центральної бази даних електронної системи охорони здоров'я;

- надання роз'яснень з приводу неможливості згенерувати COVID-сертифікат на платформі «Дія»;

- надання роз'яснень з приводу можливих способів зміни телефону в декларації про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу, порядку внесення змін та припинення декларації;

- скарг на дії/бездіяльність медичних працівників та надавачів медичних послуг з різних підстав (неналежна якість наданих послуг, вимагання коштів, самостійного придбання розхідних матеріалів, відмов у наданні/безоплатному наданні медичних послуг з гарантованих пакетів);

- можливостей безоплатного забезпечення необхідними лікарськими засобами та медичними послугами;

- надання роз'яснень з різних питань, пов'язаних із заходами протидії пандемії коронавірусної інфекції COVID-19;

- можливостей відшкодування коштів, витрачених пацієнтами на лікування, у тому числі від коронавірусної інфекції COVID-19.

Серед основних причин звернень громадян до НСЗУ слід виділити:

- здійснення заходів з протидії пандемії коронавірусної інфекції COVID-19;

- невдоволення пацієнтів обсягом та якістю отримання медичних послуг, зокрема, численними ситуаціями пов'язаними з вимаганням оплати, самостійного придбання розхідних матеріалів, лікарських засобів та, у деяких випадках, відмовами у наданні певних медичних послуг у закладах охорони здоров'я.

Серед усіх звернень, що надійшли за 2021 рік, значною залишається доля звернень зі скаргами на вимоги медичних працівників щодо самостійного придбання лікарських засобів, медичних виробів та розхідних матеріалів під час отримання медичних послуг в рамках програми медичних гарантій.

За звітний період до НСЗУ надійшло, також, 8514 звернень від пільгових категорій громадян та людей, які потребують соціального захисту і підтримки. Зміст питань, порушених у вказаних зверненнях, аналогічний змісту загальної маси звернень.

Загальна кількість звернень громадян, що були подані до НСЗУ повторно, є відносно незначною – 1320. Здебільшого, основною причиною їх подання є прохання щодо надання НСЗУ додаткових роз'яснень до раніше отриманих відповідей та невдоволення результатами розгляду попередніх звернень.

Щодо більшості порушених у зверненнях заявників питань надаються відповідні роз'яснення. Якщо інформація, що міститься у зверненнях заявників, вказує на можливе порушення умов договору, укладеного між НСЗУ та надавачами медичних послуг – надсилаються відповідні листи до надавачів з вимогами надати пояснення щодо таких обставин та усунути виявлені порушення/недоліки.

5 звернень за звітний період були отримані під час особистого прийому громадян посадовими особами НСЗУ. Водночас, значній частині громадян, які зверталися до НСЗУ з проханнями про отримання інформації чи роз'яснень, така інформація надавалась працівниками НСЗУ в оперативному порядку за фактом їх звернення та поза затвердженим графіком особистого прийому громадян.

Протягом звітного періоду працівниками управління документального забезпечення, публічної інформації та розгляду звернень громадян Адміністративного департаменту здійснювався постійний системний контроль за опрацюванням звернень громадян, що надходили до НСЗУ, у тому числі в частині дотримання строків надання відповідей. Разом з цим, мали місце випадки порушення строків підготовки і надання відповідей на звернення громадян. З виконавцями таких звернень проводилася відповідна робота з метою недопущення подібних випадків у майбутньому.

Загальна кількість звернень громадян, що перебували на виконанні у структурних підрозділах НСЗУ у 2021 році – 20 129 (з урахуванням тих, що надійшли у попередні періоди). Найбільше таких було у:

Назва структурного підрозділу	Кількість звернень громадян, що підлягали виконанню у 2021 році
Департамент розвитку електронної системи охорони здоров'я	11 595
Адміністративний департамент	2 432
Департамент стратегії універсального охоплення населення медичними послугами	1 052
Департамент договірної роботи	864
Центральний міжрегіональний департамент	757

Додаток 1
до Звіту про результати розгляду звернень
громадян НСЗУ за 2021 рік

ДАНИ
щодо звернень громадян, які надійшли до Національної служби здоров'я України
за період з 01.01.2021 по 31.12.2021

№ з/п	Звідки надійшли звернення	К-ть звернень	З них															К-ть громадян що звернулися
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	Від громадян поштою	25643	90	1037	8	1022	188	22581	2874	1198	88	11314	2	95	14	2654	12932	27534
2	Від громадян на особистому прийомі	5	0	0	0	0	1	2	2	1	0	4	0	0	0	1	0	5
3	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Через органи влади	5	1	0	0	1	0	1	4	0	0	3	0	0	0	2	2	178
5	з них: від Кабінету Міністрів України	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Через засоби масової інформації	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Від інших органів, установ, організацій	1696	2	283	3	243	49	1161	486	25	0	1158	0	44	0	179	469	1723
Разом		27349	93	1320	11	1266	238	23745	3366	1224	88	12479	2	139	14	2836	13403	29440

1. Колективних.
2. Повторних.
3. Від героїв, осіб з інвалідністю внаслідок війни.
4. Від ветеранів війни та праці, багатодітних сімей та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки.
5. Пропозиції.
6. Заяви, клопотання.
7. Скарги.
8. Вирішено позитивно.
9. Відмовлено у задоволенні.
10. Дано роз'яснення.
11. Звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян».
12. Звернення, що пересилається за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян».
13. Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян».
14. Розглянуто, надано відповідь з порушенням термінів.
15. У стадії розгляду.

- Примітки:**
1. Відомості подаються за I квартал, 6 місяців, 9 місяців та за рік.
 2. Сума значень показників у рядках 1-4, 6, 7 має дорівнювати значенню «Усього».
 3. Сума значень показників у графах 5-7, а також сума значень показників у графах 8-13, 15 має дорівнювати значенню в графі «Кількість звернень».

Додаток 2
до Звіту про результати розгляду звернень
громадян у НСЗУ за 2021 рік

РОЗПОДІЛ звернень за адміністративно-територіальними одиницями України

№ з/п	Адміністративно-територіальні одиниці України	Поточний рік			Попередній рік		
		кількість звернень (абсолютне число)	кількість звернень на 10 тис. населення	питома вага звернень, %	кількість звернень (абсолютне число)	кількість звернень на 10 тис. населення	питома вага звернень, %
1	Автономна Республіка Крим	0	0	0	0	0	0
2	Вінницька область	112	0,74	0,4%	33	0,22	0,4%
3	Волинська область	103	1,00	0,4%	26	0,25	0,3%
4	Дніпропетровська область	586	1,88	2,1%	221	0,70	2,9%
5	Донецька область	254	0,62	0,9%	101	0,24	1,3%
6	Житомирська область	80	0,67	0,3%	33	0,27	0,4%
7	Закарпатська область	58	0,46	0,2%	29	0,23	0,4%
8	Запорізька область	195	1,18	0,7%	121	0,72	1,6%
9	Івано-Франківська область	103	0,76	0,4%	56	0,41	0,7%
10	Київська область	455	2,54	1,7%	177	0,99	2,3%
11	Кіровоградська область	102	1,12	0,4%	41	0,44	0,5%
12	Луганська область	78	0,37	0,3%	40	0,19	0,5%
13	Львівська область	359	1,44	1,3%	86	0,34	1,1%
14	Миколаївська область	116	1,05	0,4%	28	0,25	0,4%
15	Одеська область	290	1,23	1,1%	96	0,4	1,2%
16	Полтавська область	143	1,05	0,5%	31	0,22	0,4%
17	Рівненська область	89	0,78	0,3%	32	0,28	0,4%
18	Сумська область	160	1,52	0,6%	47	0,44	0,6%
19	Тернопільська область	55	0,54	0,2%	26	0,25	0,3%
20	Харківська область	317	1,21	1,2%	133	0,5	1,7%
21	Херсонська область	100	0,99	0,4%	50	0,49	0,7%
22	Хмельницька область	73	0,59	0,3%	75	0,6	1%
23	Черкаська область	149	1,27	0,5%	45	0,38	0,6%
24	Чернівецька область	78	0,87	0,3%	21	0,23	0,3%
25	Чернігівська область	120	1,23	0,4%	81	0,82	1,1%
26	м. Київ	469	1,58	1,7%	111	0,37	1,4%
27	м. Севастополь	0	0	0	0	0	0
	Усього по Україні	4644	1,12	17,0%	1740	0,42	22,7%
	Інші країни	0	0	0	0	0	0
	Без адреси	22705	5,5	83,0%	5942	1,44	77,3%
	Усього	27349	6,6	100%	7682	1,86	100%

Примітка.

Відомості подаються за I квартал, 6 місяців, 9 місяців та за рік

Додаток 3
до Звіту про результати розгляду звернень
громадян у НСЗУ за 2021 рік

ДАНІ
щодо звернень громадян, які надійшли до Національної служби здоров'я України
за період з 01.01.2021 по 31.12.2021

№ з/п	Тема звернень (згідно з Класифікатором звернень громадян) (дані формуються автоматично в СЕД)	Всього	Адміністративно-територіальні одиниці України																															
			АР Крим	Вінницька обл.	Волинська обл.	Дніпропетровська обл.	Донецька обл.	Житомирська обл.	Закарпатська обл.	Запорізька обл.	Івано-Франківська обл.	Київська обл.	Кіровоградська обл.	Луганська обл.	Львівська обл.	Миколаївська обл.	Одеська обл.	Полтавська обл.	Рівненська обл.	м. Севастополь	Сумська обл.	Тернопільська обл.	Харківська обл.	Херсонська обл.	Хмельницька обл.	Черкаська обл.	Чернівецька обл.	Чернігівська обл.	м. Київ	інші країни	Інше*			
03	Транспорт, зв'язок	2										1					1																	
06	Соціальна політика. Соціальний захист населення	2										1																					1	
07	Праця і заробітна плата	318		11		45	16	1	1	3	6	5	2		5	8	6	3	6		3	4	2	1	2		1	4	1			182		
08	Охорона праці та промислова безпека	4				1	1																										2	
09	Охорона здоров'я	6193		34	28	202	116	27	12	78	33	152	36	36	80	42	88	47	27		64	14	113	38	16	40	25	33	97			4715		
10	Комунальне господарство	3																															3	
11	Житлова політика	1																															1	
12	Екологія та природні ресурси	1																															1	
13	Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян	24		1		1	1			1		3			1		1		3				1							2		9		
27	Інше**	20801		66	75	337	120	52	45	113	64	295	62	42	273	66	195	92	53		93	37	201	61	55	109	52	83	369			17791		

Примітка. Відомості подаються за I квартал, 6 місяців, 9 місяців та за рік

* Територію не вказано

** Питання, що пов'язані із діяльністю НСЗУ, функціонуванням системи охорони здоров'я України, реалізацією прав пацієнтів та наданням медичних послуг

Додаток 4
до Звіту про результати розгляду звернень
громадян у НСЗУ за 2021 рік

ЗВІТ
про роботу зі зверненнями громадян,
що надійшли до Національної служби здоров'я України
за період з 01.01.2021 по 31.12.2021

№	Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	З них																											Кількість громадян, що звернулися
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
1	Від громадян поштою	25643	0	0	2	32	0	1	245	4	5445	3	1	1	27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19669	27534
2	Від громадян на особистому прийомі	5	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	5
3	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Через органи влади	5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	178
5	з них від КМУ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Через засоби масової інформації	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Від інших органів, установ організацій	1696	0	0	0	0	0	1	74	0	753	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	864	1723
	Разом	27349	0	0	2	32	0	2	319	4	6201	3	1	1	28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20540	29440

1. Промислова політика; 2. Аграрна політика і земельні відносини; 3. Транспорт і зв'язок; 4. Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво; 5. Фінансова, податкова, митна політика; 6. Соціальна політика. Соціальний захист населення; 7. Праця і заробітна плата; 8. Охорона праці та промислова безпека; 9. Охорона здоров'я; 10. Комунальне господарство; 11. Житлова політика; 12. Екологія та природні ресурси; 13. Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації; 14. Сімейна та гендерна політика. Захист прав дітей; 15. Молодь. Фізична культура і спорт; 16. Культура та культурна спадщина, туризм; 17. Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність; 18. Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації; 19. Діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини; 20. Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України; 21. Діяльність центральних органів виконавчої влади; 22. Діяльність місцевих органів виконавчої влади; 23. Діяльність органів місцевого самоврядування; 24. Діяльність підприємств та установ; 25. Обороноздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини; 26. Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій; 27. Інше.