

ЗВІТ

про результати розгляду звернень громадян у Національній службі здоров'я України за 2019 рік

1. Статистичні дані за звітний період щодо кількості звернень громадян порівняно з показниками за попередній рік. Кількість та питома вага повторних звернень, основні причини їх надходжень.

Загалом, за 2019 рік на розгляд до Національної служби здоров'я України (далі – НСЗУ) надійшло 6753 звернення громадян (Додаток 1). За 2018 рік до НСЗУ надійшло 189 звернень.

Порівняння звітних даних за 2019 рік з відповідними показниками за 2018 рік не є репрезентативним, оскільки НСЗУ розпочала свою діяльність наприкінці березня 2018 року (*запис про державну реєстрацію НСЗУ у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань було здійснено 30.03.2018*).

Серед основних причин звернень громадян до НСЗУ слід виділити:

- неможливість одержання первинної медичної допомоги (далі – ПМД) у зв'язку з відсутністю у пацієнтів підписаної декларації про вибір лікаря;
- неодержання лікарських засобів на пільгових умовах згідно з виписаними рецептами;
- невдоволення пацієнтів якістю одержаних медичних послуг;
- необхідність вдосконалення роботи програмного забезпечення, яке використовується для роботи з Електронною системою охорони здоров'я (далі - ЕСОЗ).

Окремо варто відзначити значну кількість звернень, які не відносилися до компетенції НСЗУ.

Загальна кількість звернень громадян, що були подані до НСЗУ повторно, є незначною. Здебільшого, основними причинами їх подання є:

- несприйняття громадянами аргументації, викладеної в отриманій раніше відповіді;
- незгода з рішенням, прийнятим за результатами розгляду звернення;
- інформація від громадян про неотримання ними відповіді на попереднє звернення.

Кількість повторних звернень за звітний період – 61, що становить 0,5% від загальної кількості.

2. Дані щодо змісту основних питань, що порушують громадяни. Характерні приклади звернень.

У 85% звернень, що надійшли до НСЗУ, порушувалися питання:

- зміни даних про метод автентифікації пацієнта у ЕСОЗ (65%);
- деактивації підписаної декларації про вибір лікаря (20%).

Відсоток звернень, у яких порушувалися усі інші питання, становить 15% (близько 900 звернень). У зазначених зверненнях найбільш часто піднімалися питання стосовно:

- необхідності покращення роботи програмного забезпечення, яке використовується при виписуванні або одержанні ліків за урядовою програмою «Доступні ліки»;
- труднощів під час внесення підписаної декларації про вибір лікаря у ЕСОЗ;
- неодержання пацієнтами смс-повідомлень з електронними рецептами;

- відмов пацієнтам у підписанні декларацій про вибір лікаря;
- неякісного надання ПМД;
- відмов у наданні «безоплатних» (гарантованих) медичних послуг;
- вимог медичних працівників щодо оплати медичних послуг, самостійного придбання «розхідних матеріалів»;
- порушення електронної черги на прийом до лікаря;
- внесення до ЕСОЗ декларацій без відома пацієнтів;
- відсутності у населених пунктах, де проживають заявники (пацієнти), аптек, що реалізують лікарські засоби за електронними рецептами;
- відмов працівників аптек у видачі ліків за електронними рецептами.

Крім того, громадянами надавалися пропозиції щодо зміни порядку надання ПМД, видачі електронних рецептів, внесення лікарських засобів або медичних послуг до «гарантованого пакету», висловлювалися прохання щодо надання роз'яснень з приводу різних аспектів (питань) реалізації медичної реформи.

3. Кількісні дані щодо структури звернень за їх видами (пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги).

У 2019 році на розгляд до НСЗУ надійшло 49 пропозицій, 6412 заяв (клопотань) та 291 скарга.

4. Дані аналізу звернень за місцем проживання заявників. Порівняння з даними попереднього року.

За 2019 рік найбільша кількість звернень громадян надійшла з Донецької – 262 (3,8%), Харківської – 256 (3,4%), Дніпропетровської – 228 (3,2%), Київської – 179 (2,8%) та Запорізької – 158 (2,3%) областей (Додатки 2 і 3).

З інших адміністративно-територіальних одиниць України надійшло менше ніж по 100 звернень з кожної. Найменша кількість звернень (окрім Автономної Республіки Крим та м. Севастополя) надійшла з Волинської області – 26.

Також слід відзначити, що стосовно 4363 звернень (35,7% від загальної кількості) не вдалося встановити місце проживання заявників. Найчастіше це зумовлено надходженням електронних звернень (заявники вказують лише електронну адресу для надсилання відповіді).

5. Кількість звернень Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної праці, осіб з інвалідністю та жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня». Основні питання, які ними порушуються.

Загалом, за звітний період від зазначених категорій заявників надійшло 235 звернень. Абсолютна більшість з них – від осіб з інвалідністю. Зміст питань, порушених у вказаних зверненнях, аналогічний змісту загальної маси звернень.

6. Кількість звернень ветеранів війни та праці, інвалідів, непрацездатних осіб, а також осіб, що постраждали внаслідок аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, що потребують соціального захисту та підтримки. Основні питання, які ними порушуються. Як здійснювалися розгляд та вирішення порушених ними питань.

Більше половини звернень, що надійшли у 2019 році до НСЗУ, були подані громадянами, які належать до різних пільгових категорій. Питання, що порушувалися у зазначених зверненнях, аналогічні питанням, з якими зверталися громадяни інших категорій, відтак їх розгляд та вирішення не потребувало застосування окремих чи спеціальних процедур/механізмів реагування.

7. Вжиті заходи щодо забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного та своєчасного розгляду звернень громадян, оперативного вирішення порушень у них питань, задоволення законних вимог заявників, реального поновлення порушених конституційних прав та запобігання надалі таким порушенням.

Див. пункти 11, 12 та Додаток 4.

8. Дані щодо кількості та питомої ваги позитивно вирішених питань.

3791 звернення було вирішено позитивно. При цьому, у відповідь на ще 2828 звернень були надані необхідні роз'яснення.

9. Дані щодо особистого прийому громадян керівниками та іншими посадовими особами.

За звітний період посадовими особами НСЗУ було проведено 12 особистих прийомів громадян. На 6-ти з них порушувалися питання з приводу надання роз'яснень щодо процедури та вимог до укладення договорів з НСЗУ (про медичне обслуговування населення за програмою медичних гарантій). У решті випадків громадянами вносилися пропозиції щодо поліпшення системи охорони здоров'я, озвучувалися прохання щодо сприяння у реалізації їх права на ПМД, надання інформації з ЕСОЗ, подавалися скарги на якість отриманих медичних послуг.

Слід зауважити, що показник у 12 проведених особистих прийомів громадян є відносним, оскільки враховує лише випадки, що були охоплені формальними процедурами. 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.

10. Факти порушень посадовими особами положень Закону України «Про звернення громадян».

Протягом звітного періоду співробітниками 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, виявлено окремі випадки порушення строків підготовки і надання відповідей на звернення громадян або їх пересилання в інші органи, установи чи організації для розгляду за належністю. Крім того, у деяких випадках виявлено недоліки по суті наданих відповідей (у контенті відповіді). Наприклад, не пересилання звернення за належністю, надання відповіді не по суті звернення, неповне надання інформації або надання відповіді не на усі питання, порушені у відповідному зверненні. Зазначені недоліки усувалися у робочому порядку.

11. Інформація про розгляд питань щодо стану роботи зі зверненнями громадян на колегіях, апаратних та робочих нарадах.

Дані щодо стану розгляду звернень громадян в НСЗУ розглядаються щотижня на відповідних робочих нарадах. На даний час продовжується робота міждепартаментної групи (18 співробітників центрального апарату НСЗУ) щодо створення нової системи роботи зі зверненнями громадян. Здійснено ретроспективний аналіз звернень громадян, проведено їх класифікацію та розподіл за контентом, проаналізовано обсяг та зміст звернень, що надійшли на розгляд до НСЗУ загалом, та до відповідних структурних підрозділів зокрема. На наступному етапі з метою оптимізації роботи зі зверненнями громадян буде розглянуто можливість розширення функцій поточної системи електронного документообігу в НСЗУ (АСКОД) та здійснюватиметься розробка окремого програмно-технічного рішення.

12. Аналіз та узагальнення звернень громадян для виявлення причин, що їх зумовлюють (наводиться узагальнений аналіз причин, що спричиняють звернення громадян, найбільш гострих суспільно значущих проблем, вжиті у межах компетенції заходи щодо їх вирішення, зазначається, як ураховано потреби щодо фінансування необхідних заходів під час формування відповідних бюджетів (приклади)).

Найбільш поширеними причинами подання громадянами звернень до НСЗУ є необхідність зміни методу автентифікації (номера телефону) пацієнта у ЕСОЗ або деактивації декларації про вибір лікаря, який надає ПМД (понад 2/3 від загальної кількості). Серед решти звернень найбільш поширеними є ті, що пов'язані з виписуванням та відпуском ліків за урядовою програмою «Доступні ліки», недофінансуванням органами місцевого самоврядування програм у сфері охорони здоров'я (так званих «рецептів на пільгові ліки», санітарно-курортне лікування, інші медичні послуги), невдоволенням пацієнтів якістю одержаних медичних послуг, відсутністю у пацієнтів коштів, необхідних для лікування себе та своїх рідних, а також відсутністю аптек, що відпускають ліки за електронними рецептами в населеному пункті, у якому проживає громадянин.

Крім того, часто порушуються питання про необхідність одержання роз'яснень з різних аспектів медичної реформи, надання оцінки діям медичних працівників і притягнення їх до відповідальності, забезпечення пацієнтів необхідними їм ліками, одержання інформації з ЕСОЗ та внесення змін до процедури одержання ПМД, переліку «безоплатних послуг» та лікарських засобів, що входять до урядової програми «Доступні ліки».

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 надавачем послуг ПМД, – надсилаються відповідні листи до медичних закладів з вимогами надати пояснення щодо таких обставин та усунути виявлені порушення/недоліки.

Звернення, які містять питання, вирішення яких не належить до повноважень НСЗУ, пересилаються за належністю відповідним органам, установам чи організаціям. Здійснюється систематичний облік та узагальнення порушених заявниками питань для їх подальшого врахування під час реалізації НСЗУ своїх завдань.

Додаток 1
до Звіту про результати розгляду звернень
громадян НСЗУ за 2019 рік

ДАНІ
щодо звернень громадян, які надійшли до Національної служби здоров'я України
за період з 01.01.2019 по 31.12.2019

№ з/п	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	
1	Від громадян поштою	5867	24	39	9	319	31	5617	218	3772	6	1988	5	40	6	95	36	6107
2	Від громадян на особистому прийомі	5	0	0	0	1	1	3	1	3	0	1	0	1	0	0	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	36	0	2	0	10	0	31	5	2	0	32	0	1	0	0	0	36
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	845	3	20	0	81	17	761	67	14	0	807	0	16	1	2	5	849
	Усього	6753	27	61	9	611	49	6412	291	3791	6	2828	5	58	7	97	41	6997

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 2019 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	-	-	-	-	-
2	Вінницька область	47	0,26	0,6%	-	-	-
3	Волинська область	26	0,21	0,4%	-	-	-
4	Дніпропетровська область	228	0,62	3,2%	-	-	-
5	Донецька область	262	0,57	3,8%	-	-	-
6	Житомирська область	53	0,43	0,8%	-	-	-
7	Закарпатська область	60	0,35	0,7%	-	-	-
8	Запорізька область	158	0,85	2,3%	-	-	-
9	Івано-Франківська область	31	0,23	0,5%	-	-	-
10	Київська область	179	0,84	2,4%	-	-	-
11	Кіровоградська область	59	0,57	0,9%	-	-	-
12	Луганська область	38	0,15	0,5%	-	-	-
13	Львівська область	92	0,30	1,2%	-	-	-
14	Миколаївська область	66	0,52	0,9%	-	-	-
15	Одеська область	110	0,82	3,2%	-	-	-
16	Полтавська область	127	0,78	1,8	-	-	-
17	Рівненська область	36	0,29	0,5%	-	-	-
18	Сумська область	177	1,54	2,7%	-	-	-
19	Тернопільська область	34	0,32	0,5%	-	-	-
20	Харківська область	256	0,80	3,4%	-	-	-
21	Херсонська область	38	0,32	0,5%	-	-	-
22	Хмельницька область	64	0,47	1,0%	-	-	-
23	Черкаська область	64	0,51	1,0%	-	-	-
24	Чернівецька область	33	0,30	0,4%	-	-	-
25	Чернігівська область	58	0,50	0,8%	-	-	-
26	м. Київ	94	0,31	1,5%	-	-	-
27	м. Севастополь	0	-	-	-	-	-
	Усього по Україні	2390	-	35,7%	-	-	-
	Інші країни	-	-	-	-	-	-
	Без адреси	4363	-	64,3%	-	-	-
	Усього	6753	-	-	-	-	-

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 2019 рік

ДАНІ
щодо звернень громадян, які надійшли до Національної служби здоров'я України
за період з 01.01.2019 по 31.12.2019

№ з/п	Тема звернень (згідно з Класифікатором звернень громадян) (дані формуються автоматично в СЕД)	Всього	Адміністративно-територіальні одиниці України																												
			Автономна Республіка Крим	Вінницька область	Волинська область	Дніпропетровська область	Донецька область	Житомирська область	Закарпатська область	Запорізька область	Івано-Франківська	Київська область	Кіровоградська	Луганська область	Львівська область	Миколаївська	Одеська область	Полтавська область	Рівненська область	м. Севастополь	Сумська область	Тернопільська обл.	Харківська область	Херсонська область	Хмельницька	Черкаська область	Чернівецька область	Чернігівська область	м. Київ	інші країни	Інше*
1	Інше**	6753	0	47	26	228	262	60	158	31	94	179	59	38	92	66	110	127	36	0	177	34	256	38	64	64	33	58	94	0	4363

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 2019 рік

ЗВІТ
про роботу зі зверненнями громадян,
що надійшли до Національної служби здоров'я України
за період з 01.01.2019 по 31.12.2019

№ з/п	Тема звернень (зміст основних питань визначений у Класифікаторі звернень громадян, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858; зміст додаткових питань визначається з урахуванням звернень громадян до установи, наприклад від 010 до 019)	Надійшло звернень						Перебіг вирішення звернень				Стан розгляду звернень		
		усього	з них: від громадян поштою та через уповноважену особу	від громадян на особистому прийомі	від органів державної влади	з інших установ та організацій, через засоби масової інформації	від НСЗУ	направлено для розгляду у міжрегіональні департаменти	направлено за належністю в інші центральні органи виконавчої влади	вирішено в міжрегіональних департаментах	у стадії розгляду	позитивно	відмовлено	дано роз'яснення
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
070	Праця і заробітна плата	34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
270	Інше	6719	5867	5	36	845	0	0	58	0	41	3791	6	2828
	Усього	6753	5867	5	36	845	0	0	58	0	41	3791	6	2828

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