

## **ЗВІТ**

### **про результати розгляду звернень громадян у Національній службі здоров'я України за I півріччя 2022 року**

Загалом, за I півріччя 2022 року на розгляд до Національної служби здоров'я України (далі – НСЗУ) надійшло 17 710 звернення громадян. З них 17 023 заяв (клопотань), 17 пропозицій (зауважень), та 670 скарг.

Порівняно з I півріччям 2021 року загальна кількість звернень зросла більш ніж у 3 рази (з 5 623 звернень).

Із загальної кількості звернень, що надійшли за I півріччя 2022 року, 24 звернення було вирішено позитивно, у відповідь на 10 189 звернень було надано необхідні роз'яснення, 26 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 м. Києва (365) Дніпропетровської (175) та Львівської областей (163). Найменше звернень надійшло з Луганської (18), Чернівецької (19) та Закарпатської (25) областей.

У своїх зверненнях громадяни найбільш часто піднімали питання стосовно:

- необхідності виправлення тих чи інших помилок у персональних даних громадян, що містяться в реєстрах центральної бази даних електронної системи охорони здоров'я;
- надання роз'яснень з приводу неможливості згенерувати COVID-сертифікат на платформі «Дія»;
- скарг на дії/бездіяльність медичних працівників та надавачів медичних послуг з різних підстав (неналежна якість наданих послуг, вимагання коштів, самостійного придбання лікарських засобів, розхідних матеріалів, відмов у наданні/безоплатному наданні медичних послуг з гарантованих пакетів);
- можливостей відшкодування коштів, витрачених пацієнтами на лікування, у тому числі від коронавірусної інфекції COVID-19;
- можливостей безоплатного забезпечення необхідними лікарськими засобами та медичними послугами.

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 лікарських засобів, розхідних матеріалів, та, у деяких випадках, відмовами у наданні певних медичних послуг у закладах охорони здоров'я.

За I півріччя 2022 року до НСЗУ надійшло, також, 597 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 – 958. 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 громадян питань надаються відповідні роз'яснення. Якщо інформація, що міститься у зверненнях, вказує на можливе порушення умов договорів, укладених між НСЗУ та надавачами медичних послуг, таким надавачам

надсилаються відповідні листи з вимогами надати пояснення щодо описаних у зверненнях обставин та усунути виявлені порушення/недоліки.

Незважаючи на призупинення у зв'язку з карантинном особистого прийому громадян, усім громадянам, які до запровадження в Україні воєнного стану відвідували офіс НСЗУ з проханнями про отримання тієї чи іншої інформації або роз'яснень, така інформація надавалась працівниками НСЗУ в робочому порядку. Після запровадження в Україні воєнного стану консультування громадян в офісі НСЗУ було відновлено у квітні 2022 року.

Протягом звітнього 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.

---

Додаток 1  
до Звіту про результати розгляду звернень  
громадян НСЗУ за I півріччя 2022 року

**ДАНИ**  
**щодо звернень громадян, які надійшли до Національної служби здоров'я України**  
**за період з 01.01.2022 по 30.06.2022**

№ 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	17112	27	821	2	484	16	16614	482	17	0	9718	5	23	2	1691	7347	18434
2	Від громадян на особистому прийомі	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	598	0	137	7	102	1	409	188	7	0	507	1	3	0	117	80	598
Разом		17710	27	958	9	586	17	17023	670	24	0	10225	6	26	2	1808	7427	19032

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 I півріччя 2022 року

**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	64	0,43	0,36%	43	0,28	0,76%
3	Волинська область	57	0,56	0,32%	28	0,27	0,50%
4	Дніпропетровська область	175	0,57	0,99%	185	0,59	3,29%
5	Донецька область	65	0,16	0,37%	72	0,18	1,28%
6	Житомирська область	34	0,29	0,19%	31	0,26	0,55%
7	Закарпатська область	25	0,2	0,14%	19	0,15	0,34%
8	Запорізька область	74	0,45	0,42%	68	0,40	1,20%
9	Івано-Франківська область	54	0,4	0,3%	36	0,26	0,64%
10	Київська область	153	0,84	0,86%	131	0,73	2,33%
11	Кіровоградська область	42	0,47	0,24%	35	0,38	0,62%
12	Луганська область	18	0,08	0,1%	30	0,14	0,53%
13	Львівська область	163	0,66	0,92%	167	0,67	2,97%
14	Миколаївська область	40	0,37	0,22%	33	0,30	0,59%
15	Одеська область	113	0,48	0,64%	78	0,33	1,39%
16	Полтавська область	54	0,4	0,3%	41	0,30	0,74%
17	Рівненська область	49	0,43	0,28%	34	0,30	0,60%
18	Сумська область	37	0,36	0,2%	99	0,94	1,76%
19	Тернопільська область	32	0,31	0,18%	18	0,17	0,32%
20	Харківська область	121	0,47	0,68%	84	0,32	1,49%
21	Херсонська область	30	0,3	0,17%	32	0,31	0,57%
22	Хмельницька область	33	0,27	0,19%	23	0,18	0,41%
23	Черкаська область	68	0,59	0,38%	45	0,38	0,80%
24	Чернівецька область	19	0,21	0,1%	17	0,19	0,30%
25	Чернігівська область	56	0,59	0,32%	56	0,58	0,99%
26	м. Київ	365	1,25	2,06%	32	0,11	0,57%
27	м. Севастополь	0	0	0	0	0	0
	Усього по Україні	1941	0,47	10,96%	1437	0,34	25,56%
	Інші країни	0	0	0	0	0	0
	Без адреси	15769	3,85	89,04%	4186	1,01	74,44%
	Усього	17710	4,32	100%	5623	1,35	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 I півріччя 2022 року

**ДАНИ**  
**щодо звернень громадян, які надійшли до Національної служби здоров'я України**  
**за період з 01.01.2022 по 30.06.2022**

№ 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
07	Праця і заробітна плата	45		1	1	1		1	1	1		1		5	2		1			1		2			2			1		24
09	Охорона здоров'я	3983		10	10	38	19	5	3	19	7	53	8	7	27	5	18	14	12		10	6	16	8	5	7	3	6	67	3600
13	Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян	6													3								1						2	
27	Інше**	13676		54	46	136	45	29	21	54	46	100	33	11	128	33	95	39	37		26	26	102	22	28	59	16	50	297	12143

**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 I півріччя 2022 року

**ЗВІТ**  
**про роботу зі зверненнями громадян,**  
**що надійшли до Національної служби здоров'я України**  
**за період з 01.01.2022 по 30.06.2022**

№	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	17112	0	0	0	0	0	0	35	0	3831	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13240	18434
2	Від громадян на особистому прийомі	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	
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	
4	Через органи влади	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	
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	
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	
7	Від інших органів, установ організацій	598	0	0	0	0	0	0	10	0	152	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	436	598	
	Разом	17710	0	0	0	0	0	0	45	0	3983	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13676	19032	

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.