

## ЗВІТ

### про результати розгляду звернень громадян у Національній службі здоров'я України за 2024 рік

Загалом, за 2024 рік на розгляд до Національної служби здоров'я України (далі – НСЗУ) надійшло **24114** звернень громадян. З них **19993** заяви (клопотання), **100** пропозицій (зауважень) та **4021** скарг.

Порівняно з попереднім звітним періодом (2023 рік) загальна кількість звернень збільшилась на **64.9 %** (з **14626** звернень).

Із загальної кількості звернень, що надійшли за 2024 рік, **10997** звернень було вирішено позитивно, у відповідь на **12600** звернень було надано необхідні роз'яснення, **380** 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 (**1503**), Дніпропетровської (**724**) та Одеської (**700**) областей. Найменше звернень надійшло з Луганської (**2**), Херсонської (**52**) та Донецької областей (**84**).

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 відомостей з реєстру центральної бази даних електронної системи охорони здоров'я;
- припинення декларації про вибір лікаря первинної медичної допомоги з заборonoю обробки персональних даних та їх видалення;
- 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 безоплатного забезпечення необхідними лікарськими засобами та медичними послугами;
- неналежна робота сайту НСЗУ щодо заповнення електронної форми на зміну номера телефону в декларації;
- порушення процедури (порядку) проведення військово-лікарської комісії (ВЛК);
- щодо проходження медико-соціальної експертної комісії (МСЕК).

Серед основних причин звернень громадян до НСЗУ слід виділити необхідність виправлення тих чи інших помилок у персональних даних громадян, що містяться в реєстрах центральної бази даних електронної системи охорони здоров'я, а також 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 2024 рік до НСЗУ надійшло, також, **1856** 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 – **3091**. 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.

Слід зауважити, що значній частині громадян, які зверталися до НСЗУ в рамках особистого прийому з проханнями про отримання інформації чи роз'яснень, така інформація надавалася працівниками НСЗУ в оперативному порядку за фактом їх звернення та поза затвердженим графіком особистого прийому громадян.

Протягом звітнього періоду працівниками відділу публічної інформації та розгляду звернень громадян 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, у **645** зверненнях 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 за 2024 рік – **22340** (з урахуванням тих, що надійшли у попередні періоди). Найбільше таких було у:

Назва структурного підрозділу	Кількість звернень громадян, що підлягали виконанню за 2024 рік
Департамент розвитку електронної системи охорони здоров'я	12852
Адміністративний департамент	4773
Відділ роботи зі скаргами пацієнтів	3799
Департамент стратегії універсального охоплення населення медичними послугами	744
Центральний міжрегіональний департамент	528

Додаток 1  
до Звіту про результати розгляду звернень  
громадян НСЗУ за 2024 рік

**ДАНИ**  
**щодо звернень громадян, які надійшли до Національної служби здоров'я України**  
**за період з 01.01.2024 по 31.12.2024**

№ 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	23467	63	3000	10	1690	77	19644	3745	10973	18	11963	38	363	33	595	77	23840
2	Від громадян на особистому прийомі	6	1	0	0	1	1	4	1	3	0	2	0	0	0	0	1	7
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	641	6	87	1	154	22	344	275	21	0	593	1	17	9	41	0	853
<b>Разом</b>		<b>24114</b>	<b>70</b>	<b>3087</b>	<b>11</b>	<b>1845</b>	<b>100</b>	<b>19992</b>	<b>4021</b>	<b>10997</b>	<b>18</b>	<b>12558</b>	<b>39</b>	<b>380</b>	<b>42</b>	<b>636</b>	<b>78</b>	<b>24700</b>

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 НСЗУ за 2024 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	220	13,869	0,91%	241	1,61	1,07%
3	Волинська область	143	1,400	0,59%	132	1,30	0,58%
4	Дніпропетровська область	724	2,339	3,00%	752	2,43	3,33%
5	Донецька область	84	0,207	0,35%	87	0,22	0,38%
6	Житомирська область	170	1,44	0,70%	165	1,40	0,73%
7	Закарпатська область	114	0,916	0,47%	112	0,90	0,50%
8	Запорізька область	218	1,331	0,90%	243	1,49	1,07%
9	Івано-Франківська область	180	1,332	0,75%	133	0,99	0,59%
10	Київська область	625	3,481	2,60%	587	3,28	2,60%
11	Кіровоградська область	142	1,572	0,59%	113	1,26	0,50%
12	Луганська область	2	0,00	0,00%	8	0,04	0,04%
13	Львівська область	405	1,63	1,68%	385	1,57	1,70%
14	Миколаївська область	210	1,924	0,87%	154	1,41	0,68%
15	Одеська область	700	2,977	2,90%	546	2,33	2,41%
16	Полтавська область	204	1,509	0,85%	215	1,60	0,95%
17	Рівненська область	184	1,612	0,76%	167	1,47	0,74%
18	Сумська область	143	1,381	0,60%	174	1,69	0,77%
19	Тернопільська область	92	0,900	0,38%	85	0,84	0,38%
20	Харківська область	371	1,428	1,54%	398	1,54	1,76%
21	Херсонська область	52	0,519	0,22%	64	0,64	0,28%
22	Хмельницька область	205	1,669	0,85%	135	1,10	0,60%
23	Черкаська область	255	2,198	1,06%	197	1,70	0,87%
24	Чернівецька область	228	2,561	0,94%	110	1,24	0,49%
25	Чернігівська область	107	1,116	0,44%	161	1,70	0,71%
26	м. Київ	1503	5,183	6,23%	1352	4,65	5,98%
27	м. Севастополь	0	0	0	0	0	0
	Усього по Україні	7281	1,769	30,19%	6716	1,64	29,70%
	Інші країни	3	0	0	0	0	0
	Без адреси	16830	4,090	69,80%	7910	1,93	34,98%
	Усього	24114	5,86	100%	14626	3,57	64,69%

**Примітка.**

Додаток 3  
до Звіту про результати розгляду звернень  
громадян НСЗУ за 2024 рік

**ДАНИ**  
**щодо звернень громадян, які надійшли до Національної служби здоров'я України**  
**за період з 01.01.2024 по 31.12.2024**

№ 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*	
06	Соціальний захист	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
07	Праця і заробітна плата	126	0	2	3	17	6	2	2	8	1	2	4	0	3	0	0	0	2	0	2	1	2	0	0	0	0	0	0	3	0	66
08	Охорона праці та промислова безпека	1	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	1	
09	Охорона здоров'я	6382	0	101	62	375	46	74	35	121	58	310	72	0	172	70	233	91	110	0	74	50	186	29	69	82	94	52	785	0	3025	
10	Комунальне господарство	1	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	1	
18	Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації	2	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	2	
26	Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій	1	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	1	
27	Інше**	17598	2	117	78	332	32	94	77	89	121	313	66	2	230	140	466	107	72	0	67	41	183	23	136	173	134	55	715	0	13735	

**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 НСЗУ за 2024 рік

**ЗВІТ**  
**про роботу зі зверненнями громадян,**  
**що надійшли до Національної служби здоров'я України**  
**за період з 01.01.2024 по 31.12.2024**

№	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	23467	0	0	0	0	0	3	111	1	5965	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	17381	23840
2	Від громадян на особистому прийомі	6	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	5	7	
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	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	
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	641	0	0	0	0	0	15	0	416	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	211	853		
	<b>Разом</b>	<b>24114</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>126</b>	<b>1</b>	<b>6382</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>17597</b>	<b>24700</b>	

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.