

ЗВІТ

про результати розгляду звернень громадян у Національній службі здоров'я України за I квартал 2025 року

Загалом, за 2024 рік на розгляд до Національної служби здоров'я України (далі – НСЗУ) надійшло **8032** звернень громадян. З них **6711** заяв (клопотання), **23** пропозицій (зауважень) та **1298** скарг.

Порівняно з попереднім звітним періодом загальна кількість звернень збільшилась на **62,6 %** (I квартал 2024 року – **4939** звернень).

Із загальної кількості звернень, що надійшли за I квартал 2025 року, **3747** звернень було вирішено позитивно, у відповідь на **3549** звернень було надано необхідні роз'яснення, **49** звернень були переслані за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

Класифікація звернень громадян за адміністративно-територіальною ознакою (місце проживання/перебування заявника) 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 (**604**), Київської (**266**) та Дніпропетровської (**259**) областей. Найменше звернень надійшло з Луганської (**1**), Херсонської (**13**) та Донецької областей (**20**).

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;
- 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 I квартал 2025 року до НСЗУ надійшло, також, **721** звернення 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 – **789**. 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 надавалась працівниками НСЗУ в оперативному порядку за фактом їх звернення та поза затвердженим графіком особистого прийому громадян.

Протягом звітної 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 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.

Із загальної кількості звернень громадян, що надійшли та перебували на виконанні у структурних підрозділах НСЗУ, найбільше стосувалися діяльності:

Назва структурного підрозділу	Кількість звернень
Департамент розвитку електронної системи охорони здоров'я	4467
Відділ роботи зі скаргами пацієнтів	1222
Адміністративний департамент	1195
Департамент стратегії універсального охоплення населення медичними послугами	371
Центральний міжрегіональний департамент	184

Додаток 1
до Звіту про результати розгляду звернень
громадян у НСЗУ за I квартал 2025 року

ДАНІ
щодо звернень громадян, які надійшли до Національної служби здоров'я України
за період з 01.01.2025 по 31.03.2025

№ 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	7737	13	762	5	667	21	6623	1093	3648	2	3320	0	45	3	335	718	7954
2	Від громадян на особистому прийомі	2	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2
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	186	0	8	0	17	1	29	156	2	0	49	0	0	0	12	135	186
5	з них: від Кабінету Міністрів України	15	0	3	0	4	0	7	8	0	0	13	0	0	0	5	2	15
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	107	0	19	0	31	1	58	48	11	0	79	0	1	0	14	16	107
Разом		8032	13	789	5	716	23	6711	1298	3661	2	3448	0	46	3	361	871	8249

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 квартал 2025 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	89	0,5899	1,11%	51	0,34	0,23%
3	Волинська область	58	0,568	0,72%	44	0,43	0,19%
4	Дніпропетровська область	259	0,8368	3,22%	228	0,74	1,01%
5	Донецька область	20	0,4928	0,25%	18	0,04	0,08%
6	Житомирська область	104	0,8826	1,30%	34	0,29	0,15%
7	Закарпатська область	42	0,3375	0,52%	28	0,23	0,12%
8	Запорізька область	68	0,4152	0,85%	70	0,43	0,31%
9	Івано-Франківська область	69	0,5106	0,86%	51	0,38	0,23%
10	Київська область	266	1,4816	3,31%	153	0,85	0,68%
11	Кіровоградська область	57	0,6312	0,71%	43	0,48	0,19%
12	Луганська область	1	0,0047	0,01%	0	0	0
13	Львівська область	197	0,7952	2,45%	92	0,37	0,41%
14	Миколаївська область	105	0,9622	1,31%	30	0,28	0,13%
15	Одеська область	170	0,7232	2,12%	191	0,82	0,84%
16	Полтавська область	97	0,7177	1,21%	55	0,41	0,24%
17	Рівненська область	86	0,7534	1,01%	53	0,46	0,23%
18	Сумська область	44	0,425	0,55%	39	0,38	0,17%
19	Тернопільська область	38	0,372	0,47%	21	0,21	0,09%
20	Харківська область	176	0,6775	2,19%	86	0,33	0,38%
21	Херсонська область	13	0,1298	0,16%	14	0,14	0,06%
22	Хмельницька область	120	0,977	1,50%	34	0,28	0,15%
23	Черкаська область	66	0,5689	0,82%	47	0,41	0,21%
24	Чернівецька область	38	0,4268	0,47%	27	0,30	0,12%
25	Чернігівська область	89	0,9285	1,11%	38	0,40	0,17%
26	м. Київ	604	2,0464	7,60%	380	1,31	1,68%
27	м. Севастополь	0			0	0	0
	Усього по Україні	2876	0,6989	35,82%	1827	0,45	8,08%
	Інші країни	3	0	0	0	0	0
	Без адреси	5153	1,2522	64,16%	3112	0,76	13,76%
	Усього	8032	1,9511	100%	4939	1,21	21,84%

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 квартал 2025 року

ДАНІ
щодо звернень громадян, які надійшли до Національної служби здоров'я України
за період з 01.01.2025 по 31.03.2025

№ 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	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	0	0
07	Праця і заробітна плата	26	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3	0	16	
08	Охорона праці та промислова безпека	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	0	
09	Охорона здоров'я	2359	0	44	37	155	15	50	9	47	28	146	34	1	118	32	81	45	47	0	23	22	97	9	31	28	13	40	46	0	1161	
10	Комунальне господарство	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	0	
18	Інформаційна політика, діяльність засобів 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	0	
26	Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій	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	0	
27	Інше**	5647	0	45	21	104	5	54	31	20	39	119	23	0	79	73	87	52	39	0	21	16	78	4	89	37	25	48	26	3	4509	

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

