

ЗВІТ

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

Загалом, за I квартал 2022 року на розгляд до Національної служби здоров'я України (далі – НСЗУ) надійшло 12 582 звернення громадян. З них 12 191 заяв (клопотань), 9 пропозицій (зауважень), та 382 скарги.

Порівняно з I кварталом 2021 року загальна кількість звернень зросла більш ніж у 4,5 рази (з 2794 звернень).

Із загальної кількості звернень, що надійшли за I квартал 2022 року, 12 звернень було вирішено позитивно, у відповідь на 4740 звернень було надано необхідні роз'яснення, 11 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 (284) Дніпропетровської (128) та Львівської областей (123). Найменше звернень надійшло з Луганської (15), Чернівецької (15) та Закарпатської (16) 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 безоплатного забезпечення необхідними лікарськими засобами та медичними послугами;
- 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 лікарських засобів, розхідних матеріалів, та, у деяких випадках, відмовами у наданні певних медичних послуг у закладах охорони здоров'я.

За I квартал 2022 року до НСЗУ надійшло, також, 307 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 – 426. 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 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 не здійснюється.

Протягом звітної 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 I кварталі 2022 року – 16 722 (з урахуванням тих, що надійшли у попередні періоди). Найбільше таких було у:

Назва структурного підрозділу	Кількість звернень громадян, що підлягали виконанню у I кварталі 2022 року
Департамент розвитку електронної системи охорони здоров'я	13 264
Адміністративний департамент	2 934
Центральний міжрегіональний департамент	116
Департамент замовлення медичних послуг та лікарських засобів	77
Східний міжрегіональний департамент	69

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

ДАНИ
щодо звернень громадян, які надійшли до Національної служби здоров'я України
за період з 01.01.2022 по 31.03.2022

№ 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	12080	14	304	1	225	9	11860	211	5	0	4357	4	10	2	479	7702	13334	
2	Від громадян на особистому прийомі	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
4	Через органи влади	0	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	0
6	Через засоби масової інформації	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Від інших органів, установ, організацій	502	0	122	7	77	0	331	171	7	0	383	1	1	0	66	110	502	
Разом		12582	14	426	8	302	9	12191	382	12	0	4740	5	11	2	545	7812	13836	

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 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	43	0,29	0,34%	23	0,15	0,82%
3	Волинська область	49	0,48	0,39%	14	0,14	0,50%
4	Дніпропетровська область	128	0,41	1,01%	79	0,25	2,82%
5	Донецька область	52	0,13	0,41%	41	0,10	1,47%
6	Житомирська область	21	0,18	0,17%	20	0,17	0,72%
7	Закарпатська область	16	0,13	0,13%	7	0,06	0,25%
8	Запорізька область	62	0,38	0,49%	36	0,22	1,29%
9	Івано-Франківська область	40	0,30	0,32%	18	0,13	0,64%
10	Київська область	113	0,63	0,90%	71	0,40	2,54%
11	Кіровоградська область	32	0,36	0,25%	20	0,22	0,72%
12	Луганська область	15	0,07	0,12%	14	0,07	0,50%
13	Львівська область	123	0,50	0,98%	46	0,19	1,65%
14	Миколаївська область	38	0,35	0,30%	24	0,22	0,86%
15	Одеська область	76	0,32	0,60%	29	0,12	1,04%
16	Полтавська область	39	0,29	0,31%	24	0,18	0,86%
17	Рівненська область	28	0,25	0,22%	21	0,18	0,75%
18	Сумська область	26	0,25	0,21%	71	0,68	2,54%
19	Тернопільська область	19	0,19	0,15%	9	0,09	0,32%
20	Харківська область	102	0,40	0,81%	45	0,17	1,61%
21	Херсонська область	25	0,25	0,20%	17	0,17	0,60%
22	Хмельницька область	20	0,16	0,16%	11	0,09	0,39%
23	Черкаська область	50	0,43	0,40%	27	0,23	0,97%
24	Чернівецька область	15	0,17	0,12%	42	0,47	1,50%
25	Чернігівська область	34	0,36	0,27%	13	0,13	0,47%
26	м. Київ	284	0,98	2,26%	19	0,07	0,68%
27	м. Севастополь	0	0	0	0	0	0
	Усього по Україні	1450	0,35	11,52%	741	0,18	26,52%
	Інші країни	0	0	0	0	0	0
	Без адреси	11132	2,72	88,48%	2053	0,49	73,48%
	Усього	12582	3,07	100%	2794	0,67	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 квартал 2022 року

ДАНІ
щодо звернень громадян, які надійшли до Національної служби здоров'я України
за період з 01.01.2022 по 31.03.2022

№ 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	28		1	1	1		1	1	1		1		3	2		1			1		2			2			1		9
09	Охорона здоров'я	3098		7	8	31	15	3	2	15	6	38	4	6	18	5	9	10	7		5	5	14	6	3	6	3	2	51	2819
13	Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян	6													3								1						2	
27	Інше**	9450		36	40	96	36	18	13	46	33	75	27	9	102	31	67	28	21		20	14	86	19	17	42	12	32	232	8298

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 квартал 2022 року

ЗВІТ
про роботу зі зверненнями громадян,
що надійшли до Національної служби здоров'я України
за період з 01.01.2022 по 31.03.2022

№	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	12080	0	0	0	0	0	0	18	0	2973	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9083	13334
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	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	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	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	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	0
7	Від інших органів, установ організацій	502	0	0	0	0	0	10	0	125	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	367	502
	Разом	12582	0	0	0	0	0	28	0	3098	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9450	13836	

1. Промислова політика; 2. Аграрна політика і земельні відносини; 3. Транспорт і зв'язок; 4. Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємство; 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. Обороздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини; 26. Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій; 27. Інше.