

## **ЗВІТ**

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

Загалом, за 2022 рік на розгляд до Національної служби здоров'я України (далі – НСЗУ) надійшло **22 610** звернень громадян. З них 21 303 заяви (клопотання), 31 пропозиція (зауваження) та 1 276 скарг.

Порівняно з попереднім звітним періодом (2021 рік) загальна кількість звернень зменшилась на 17% (з 27 349 звернень).

Із загальної кількості звернень, що надійшли за 2022 рік, 33 звернення було вирішено позитивно, у відповідь на 16 198 звернень було надано необхідні роз'яснення, 66 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 (709), Дніпропетровської (396) та Львівської областей (339). Найменше звернень надійшло з Луганської (23), Херсонської (42) та Чернівецької областей (52).

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;
- припинення декларації про вибір лікаря первинної медичної допомоги з заборонаю обробки персональних даних та їх видалення;
- 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.

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 2022 рік до НСЗУ надійшло, також, 981 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, є відносно незначною – 1 725. 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.

6 звернень за звітний період були отримані під час особистого прийому громадян посадовими особами НСЗУ. 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.

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, 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 2022 році – **29 476** (з урахуванням тих, що надійшли у попередні періоди). Найбільше таких було у:

Назва структурного підрозділу	Кількість звернень громадян, що підлягали виконанню у 2022 році
Департамент розвитку електронної системи охорони здоров'я	19 627
Адміністративний департамент	6 329
Центральний міжрегіональний департамент	613
Департамент стратегії універсального охоплення населення медичними послугами	577
Юридичний департамент	463

Додаток 1  
до Звіту про результати розгляду звернень  
громадян НСЗУ за 2022 рік

**ДАНИ**  
**щодо звернень громадян, які надійшли до Національної служби здоров'я України**  
**за період з 01.01.2022 по 31.12.2022**

№ 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	21795	68	1528	2	820	27	20736	1032	24	0	15447	11	58	6	2870	6249	24595
2	Від громадян на особистому прийомі	6	0	2	0	0	0	6	0	1	0	5	0	0	0	0	0	6
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	809	6	195	7	152	4	561	244	8	0	747	1	8	0	166	45	1020
Разом		22 610	74	1725	9	972	31	21303	1276	33	0	16199	12	66	6	3036	6294	25 621

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 2022 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	160	1,05	0,70%	112	0,74	0,4%
3	Волинська область	109	1,06	0,48%	103	1,00	0,4%
4	Дніпропетровська область	396	1,26	1,75%	586	1,88	2,1%
5	Донецька область	106	0,25	0,46%	254	0,62	0,9%
6	Житомирська область	77	0,64	0,34%	80	0,67	0,3%
7	Закарпатська область	72	0,57	0,31%	58	0,46	0,2%
8	Запорізька область	152	0,91	0,67%	195	1,18	0,7%
9	Івано-Франківська область	85	0,62	0,37%	103	0,76	0,4%
10	Київська область	321	1,80	1,41%	455	2,54	1,7%
11	Кіровоградська область	91	0,99	0,40%	102	1,12	0,4%
12	Луганська область	23	0,10	0,10%	78	0,37	0,3%
13	Львівська область	339	1,36	1,49%	359	1,44	1,3%
14	Миколаївська область	58	0,52	0,25%	116	1,05	0,4%
15	Одеська область	298	1,26	1,31%	290	1,23	1,1%
16	Полтавська область	163	1,19	0,72%	143	1,05	0,5%
17	Рівненська область	105	0,91	0,46%	89	0,78	0,3%
18	Сумська область	86	0,81	0,38%	160	1,52	0,6%
19	Тернопільська область	64	0,62	0,28%	55	0,54	0,2%
20	Харківська область	191	0,73	0,84%	317	1,21	1,2%
21	Херсонська область	42	0,41	0,18%	100	0,99	0,4%
22	Хмельницька область	110	0,88	0,48%	73	0,59	0,3%
23	Черкаська область	135	1,15	0,59%	149	1,27	0,5%
24	Чернівецька область	52	0,58	0,22%	78	0,87	0,3%
25	Чернігівська область	90	0,93	0,39%	120	1,23	0,4%
26	м. Київ	709	2,42	3,13%	469	1,58	1,7%
27	м. Севастополь	0	0	0	0	0	0
	Усього по Україні	4 034	0,97	17,84%	4644	1,12	17,0%
	Інші країни	0	0	0	0	0	0
	Без адреси	18 576	4,48	82,15%	22705	5,5	83,0%
	Усього	22 610	5,46	100%	27349	6,6	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 2022 рік

**ДАНИ**  
**щодо звернень громадян, які надійшли до Національної служби здоров'я України**  
**за період з 01.01.2022 по 31.12.2022**

№ 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	Інше*
07	Праця і заробітна плата	103	0	0	1	6	1		1	8	2	1	1	0	6	3	1	4	2	0	1	0	2	2	0	2	0	0	3	0	56
09	Охорона здоров'я	5178	0	40	22	128	34	14	16	43	12	103	16	9	58	14	72	42	24	0	24	10	41	10	11	30	14	13	193	0	4185
13	Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
17	Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність	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	0
27	Інше**	17320	0	120	86	262	71	63	55	101	71	215	74	14	272	41	225	117	79	0	61	53	147	30	99	103	38	77	513	0	1433

**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 2022 рік

**ЗВІТ**  
**про роботу зі зверненнями громадян,**  
**що надійшли до Національної служби здоров'я України**  
**за період з 01.01.2022 по 31.12.2022**

№	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	21 795	0	0	0	0	0	0	85	0	4908	0	0	0	8	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16793	24595
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	5	6	
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	809	0	0	0	0	0	0	18	0	269	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	522	1020	
	<b>Разом</b>	<b>22 610</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>103</b>	<b>0</b>	<b>5178</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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>0</b>	<b>17320</b>	<b>25 621</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.