

ЗВІТ

про результати розгляду звернень громадян у Національній службі здоров'я України за 9 місяців 2024 року

Загалом, за 9 місяців 2024 року на розгляд до Національної служби здоров'я України (далі – НСЗУ) надійшло **15 440** звернень громадян. З них **12 269** заяви (клопотання), **71** пропозицій (зауважень) та **3 100** скарг.

Порівняно з попереднім звітним періодом (9 місяців 2023 року) загальна кількість звернень збільшилась на **47%** (з **10 503** звернень).

Із загальної кількості звернень, що надійшли за 9 місяців 2024 року, **6 085** звернень було вирішено позитивно, у відповідь на **8 829** звернення було надано необхідні роз'яснення, **335** 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 (**441**), Одеської (**330**) та Дніпропетровської (**236**) областей. Найменше звернень надійшло з Луганської (**1**), Херсонської (**15**) та Донецької областей (**23**).

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 заборотою 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.

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 9 місяців 2024 року до НСЗУ надійшло, також, **1309** 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 – **2123**. 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 **284** 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 9 місяців 2024 року – **14 431** (з урахуванням тих, що надійшли у попередні періоди). Найбільше таких було у:

Назва структурного підрозділу	Кількість звернень громадян, що підлягали виконанню за 9 місяців 2024 року
Департамент розвитку електронної системи охорони здоров'я	6 383
Адміністративний департамент	3 103
Відділ роботи зі скаргами пацієнтів	2 961
Департамент стратегії універсального охоплення населення медичними послугами	578
Центральний міжрегіональний департамент	376

Додаток 1
до Звіту про результати розгляду звернень
громадян НСЗУ за 9 місяців 2024 року

ДАНІ
щодо звернень громадян, які надійшли до Національної служби здоров'я України
за період з 01.01.2024 по 30.09.2024

№ 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	14986	49	2066	7	1187	51	12040	2895	6043	9	8376	37	321	28	261	172	15336
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	448	5	70	1	113	19	225	204	14	0	401	1	14	9	19	9	647
Разом		15440	55	2136	8	1301	71	12269	3100	6060	9	8779	38	335	37	280	182	15990

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 9 місяців 2024 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	138	0,91	0,89%	163	1,08	1,55%
3	Волинська область	96	0,66	0,62%	96	0,94	0,91%
4	Дніпропетровська область	538	1,74	3,48%	564	1,82	5,36%
5	Донецька область	60	0,14	0,39%	68	0,16	0,64%
6	Житомирська область	104	0,88	0,67%	136	1,15	1,29%
7	Закарпатська область	71	0,57	0,46%	84	0,67	0,79%
8	Запорізька область	158	0,96	1,02%	176	1,07	1,67%
9	Івано-Франківська область	116	0,86	0,75%	94	0,69	0,89%
10	Київська область	412	2,30	2,67%	445	2,48	4,23%
11	Кіровоградська область	100	1,11	0,65%	82	0,91	0,78%
12	Луганська область	1	0	0	6	0,02	0,05%
13	Львівська область	246	1	1,59%	263	1,07	2,50%
14	Миколаївська область	116	1,06	0,75%	111	1,01	1,05%
15	Одеська область	495	2,11	3,21%	396	1,69	3,77%
16	Полтавська область	134	0,99	0,87%	138	1,02	1,31%
17	Рівненська область	116	1,01	0,75%	124	1,08	1,18%
18	Сумська область	92	0,89	0,60%	118	1,14	1,12%
19	Тернопільська область	66	0,64	0,43%	67	0,65	0,63%
20	Харківська область	241	0,93	1,56%	291	1,12	2,77%
21	Херсонська область	41	0,41	0,27%	54	0,54	0,51%
22	Хмельницька область	91	0,74	0,59%	90	0,73	0,85%
23	Черкаська область	158	1,36	1,02%	160	1,38	1,52%
24	Чернівецька область	73	0,82	0,47%	82	0,92	0,78%
25	Чернігівська область	124	1,30	0,80%	122	1,28	1,16%
26	м. Київ	1036	3,56	6,71%	966	3,32	9,19%
27	м. Севастополь	0	0	0	0	0	0
	Усього по Україні	4823	1,17	31,24%	4896	1,19	46,61%
	Інші країни	0	0	0	0	0	0
	Без адреси	10617	2,59	68,76%	5607	1,36	53,39
	Усього	15440	3,76	100%	10503	2,56	100%

Примітка.

Відомості подаються за I квартал, 6 місяців, 9 місяців та за рік

Додаток 3
до Звіту про результати розгляду звернень
громадян НСЗУ за 9 місяців 2024 року

ДАНІ
щодо звернень громадян, які надійшли до Національної служби здоров'я України
за період з 01.01.2024 по 30.09.2024

№ 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	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	0	2
07	Праця і заробітна плата	77	0	1	3	8	0	2	2	8	1	1	2	0	3	0	0	0	0	0	2	1	2	0	0	0	0	0	2	0	39	
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	4881	0	70	43	294	37	55	26	86	52	219	51	0	125	55	165	65	70	0	44	40	125	26	50	55	34	71	593	0	2430	
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**	10476	0	67	50	236	23	47	43	64	63	192	47	1	118	61	330	69	46	0	46	25	114	15	41	103	39	53	441	0	8142	

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 9 місяців 2024 року

ЗВІТ
про роботу зі зверненнями громадян,
що надійшли до Національної служби здоров'я України
за період з 01.01.2024 по 30.09.2024

№	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	14986	0	0	0	0	0	2	64	1	4570	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	10345	15336
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	448	0	0	0	0	0	13	0	310	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	125	647	
	Разом	15440	0	0	0	0	0	2	77	1	4881	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	10475	15990	

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, релігії 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.