

## ЗВІТ

### про результати розгляду звернень громадян у Національній службі здоров'я України за I квартал 2020 року

Загалом, за I квартал 2020 року на розгляд до Національної служби здоров'я України (далі – НСЗУ) надійшло 992 звернення громадян (Додаток 1). З них 16 пропозицій, 843 заяви (клопотання) та 130 скарг.

Найбільша кількість звернень громадян надійшла з Дніпропетровської – 32 (3,2%), Харківської – 31 (3,12%), Чернігівської – 24 (2,42%), Київської – 21 (2,12%) та Одеської – 20 (2,02%) областей і м. Києва – 20 (2,02%) (Додатки 2 і 3).

Стосовно 727 звернень (73,29% від загальної кількості) не вдалося встановити місце проживання заявників. Це зумовлено надходженням електронних звернень (заявники вказували лише електронну адресу для надсилання відповіді).

183 звернення було вирішено позитивно. При цьому, у відповідь на ще 690 звернень були надані необхідні роз'яснення.

У зазначених зверненнях найбільш часто піднімалися питання стосовно:

- отримання роз'яснень щодо різних аспектів контрагування надавачів медичних послуг;
- отримання роз'яснень щодо зміни умов праці, нарахування заробітної плати медичних працівників, реорганізації та зміни системи фінансування закладів охорони здоров'я;
- отримання інформації щодо можливості та порядку одержання медичних послуг з гарантованих пакетів (надавачів гарантованих послуг, їх обсягу, підстав одержання);
- скарг на дії/бездіяльність медичних працівників та надавачів медичних послуг з різних підстав (неналежна якість наданих послуг, вимагання коштів, самостійного придбання розхідних матеріалів, відмов у наданні медичних послуг з гарантованих пакетів);
- зміни методу автентифікації у Електронній системі охорони здоров'я (далі – ЕСОЗ) (номера телефону) та припинення декларацій про вибір лікаря;
- пропозицій, отримання роз'яснень та скарг щодо організації та здійснення карантинних заходів боротьби з поширенням коронавірусної інфекції COVID 19;
- можливості придбання та безоплатного забезпечення необхідними лікарськими засобами.

Серед основних причин звернень громадян до НСЗУ слід виділити:

- реалізація другого етапу медичної реформи та пов'язане з ним контрагування надавачів медичних послуг;
- зміна умов та оплати праці медичних працівників, реорганізація закладів охорони здоров'я;
- зміна порядку отримання пацієнтами медичних послуг на вторинному (спеціалізованому) та третинному (високоспеціалізованому) рівнях, а також інших пакетів медичних послуг;
- невдоволення пацієнтів обсягом, якістю та підставами отримання медичних послуг, зокрема, численними ситуаціями пов'язаними з вимаганням оплати, самостійного придбання розхідних матеріалів, лікарських засобів та, в

деяких випадках, відмовами у наданні певних медичних послуг у закладах охорони здоров'я;

- спалах епідемії коронавірусної інфекції COVID 19.

У порівнянні з попереднім періодом суттєво знизилась кількість звернень щодо неодержання пацієнтами смс-повідомлень з електронними рецептами; пов'язаних з виписуванням та відпуском ліків за урядовою програмою «Доступні ліки», відмов пацієнтам у підписанні декларацій про вибір лікаря; внесення до ЕСОЗ декларацій без відома пацієнтів; зміни методу автентифікації (номера телефону) пацієнта у ЕСОЗ або деактивації декларації про вибір лікаря (які в попередніх періодах становили понад 2/3 від загальної кількості звернень); відсутності у населених пунктах, де проживають заявники (пацієнти), аптек, що реалізують лікарські засоби за електронними рецептами та відмов працівників аптек у видачі ліків за електронними рецептами.

Зростає кількість надходження звернень, які не відносяться до компетенції НСЗУ. Більшість зазначених звернень направляються за належністю до Міністерства охорони здоров'я України, а також структурних підрозділів з питань охорони здоров'я місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування.

Найбільш поширеною причиною подання громадянами звернень до НСЗУ є необхідність одержання роз'яснень щодо запуску з 1 квітня 2020 року другого етапу медичної реформи. У зв'язку з цим суттєво зросла кількість звернень, що подаються лікарями та іншими працівниками сфери охорони здоров'я. Іншою визначальною тенденцією є суттєве зростання кількості звернень щодо надання інформації про можливість безоплатного одержання медичних послуг в межах існуючих пакетів (конкретних медичних операцій, діагностичних процедур та лікарських засобів). Серед зазначених звернень особливо значною є доля звернень, що стосуються можливості одержання безоплатного пакету медичних послуг у зв'язку з вагітністю та пологами.

Щодо більшості порушених у зверненнях заявників питань надаються відповідні роз'яснення. Якщо інформація, що міститься у зверненнях заявників, вказує на можливе порушення умов договору, укладеного між НСЗУ та надавачами медичних послуг – надсилаються відповідні листи до надавачів з вимогами надати пояснення щодо таких обставин та усунути виявлені порушення/недоліки.

Загалом, за звітний період надійшло 101 звернення від людей з інвалідністю та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки. Зміст питань, порушених у вказаних зверненнях, аналогічний змісту загальної маси звернень.

Протягом звітного періоду співробітниками 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, виявлено окремі випадки порушення строків підготовки і надання відповідей на звернення громадян або їх пересилання в інші органи, установи чи організації для розгляду за належністю. Зазначені недоліки усувалися у робочому порядку.

За звітний період посадовими особами НСЗУ було проведено 6 особистих прийомів громадян. На них громадянами порушувалися питання з приводу надання роз'яснень щодо процедури та вимог до укладення договорів з НСЗУ (про медичне обслуговування населення за програмою медичних гарантій).

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.

Дані щодо стану розгляду звернень громадян в НСЗУ розглядаються на відповідних робочих нарадах. Було розроблено систему класифікації звернень за тематикою, яка застосовується при реєстрації відповідних надходжень. Здійснюється систематичний облік та

узагальнення порушених заявниками питань для їх подальшого врахування під час реалізації НСЗУ своїх завдань.

Загальна кількість звернень громадян, що були подані до НСЗУ повторно, є незначною. Кількість повторних звернень за звітний період – 13.

Здебільшого, основними причинами їх подання є:

- прохання щодо надання НСЗУ додаткових роз'яснень до отриманих відповідей;
- інформація від громадян про неотримання ними відповідей на попередні звернення.

Загальна кількість звернень громадян, що перебували на виконанні у структурних підрозділах НСЗУ у I кварталі 2020 року – 854 (з урахуванням тих, що надійшли у попередні періоди). Найбільше таких було у:

Назва структурного підрозділу	Кількість звернень громадян, що підлягали виконанню у I кварталі 2020 року
Департамент розвитку електронної системи охорони здоров'я	422
Департамент договірної роботи	137
Адміністративний департамент	98
Департамент моніторингу	85
Юридичний департамент	55
Департамент замовлення медичних послуг та лікарських засобів	47

Додаток 1  
до Звіту про результати розгляду звернень  
громадян НСЗУ за I квартал 2020 року

**ДАНІ**  
**щодо звернень громадян, які надійшли до Національної служби здоров'я України**  
**за період з 01.01.2020 по 31.03.2020**

№ з/п	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	
1	Від громадян поштою	894	18	23	1	73	40	745	106	181	8	599	18	26	4	36	46	984
2	Від громадян на особистому прийомі	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
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	7	2	0	0	1	0	6	1	0	0	6	0	0	0	1	1	24
5	з них: від Кабінету Міністрів України	2	2	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	19
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	90	2	6	0	25	5	62	23	2	0	85	0	3	0	7	0	90
	Усього	992	22	29	1	100	45	814	133	193	8	693	18	29	4	44	47	1099

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 2020 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	-	-	-	-	-
2	Вінницька область	7	0,05	0,71%	-	-	-
3	Волинська область	3	0,03	0,30%	-	-	-
4	Дніпропетровська область	32	0,10	3,23%	-	-	-
5	Донецька область	14	0,03	1,41%	-	-	-
6	Житомирська область	6	0,05	0,60%	-	-	-
7	Закарпатська область	11	0,09	1,11%	-	-	-
8	Запорізька область	17	0,10	1,71%	-	-	-
9	Івано-Франківська область	3	0,02	0,30%	-	-	-
10	Київська область	21	0,12	2,12%	-	-	-
11	Кіровоградська область	5	0,05	0,50%	-	-	-
12	Луганська область	4	0,02	0,40%	-	-	-
13	Львівська область	13	0,05	1,31%	-	-	-
14	Миколаївська область	3	0,03	0,30%	-	-	-
15	Одеська область	20	0,08	2,02%	-	-	-
16	Полтавська область	4	0,03	0,40%	-	-	-
17	Рівненська область	5	0,04	0,30%	-	-	-
18	Сумська область	3	0,03	0,30%	-	-	-
19	Тернопільська область	2	0,02	0,20%	-	-	-
20	Харківська область	31	0,12	3,13%	-	-	-
21	Херсонська область	6	0,06	0,60%	-	-	-
22	Хмельницька область	6	0,05	0,60%	-	-	-
23	Черкаська область	2	0,02	0,20%	-	-	-
24	Чернівецька область	3	0,03	0,30%	-	-	-
25	Чернігівська область	24	0,24	2,42%	-	-	-
26	м. Київ	20	0,07	2,02%	-	-	-
27	м. Севастополь	0	-	-	-	-	-
	Усього по Україні	265	-	26,71%	-	-	-
	Інші країни	-	-	-	-	-	-
	Без адреси	727	-	73,29%	-	-	-
	Усього	992	-	-	-	-	-

**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 2020 року

**ДАНІ**  
**щодо звернень громадян, які надійшли до Національної служби здоров'я України**  
**за період з 01.01.2020 по 31.03.2020**

№ з/п	Тема звернень (згідно з Класифікатором звернень громадян) (дані формуються автоматично в СЕД)	Всього	Адміністративно-територіальні одиниці України																												
			Автономна Республіка Крим	Вінницька область	Волинська область	Дніпропетровська область	Донецька область	Житомирська область	Закарпатська область	Запорізька область	Івано-Франківська	Київська область	Кіровоградська	Луганська область	Львівська область	Миколаївська	Одеська область	Полтавська область	Рівненська область	м. Севастополь	Сумська область	Тернопільська обл.	Харківська область	Херсонська область	Хмельницька	Черкаська область	Чернівецька область	Чернігівська область	м. Київ	інші країни	Інше*
1	Інше**	992	0	7	3	32	14	6	11	17	3	21	5	4	13	3	20	4	5	0	3	2	31	6	6	2	3	24	20	0	727

**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 2020 року

**ЗВІТ**  
**про роботу зі зверненнями громадян,**  
**що надійшли до Національної служби здоров'я України**  
**за період з 01.01.2020 по 31.03.2020**

№ з/п	Тема звернень (зміст основних питань визначений у Класифікаторі звернень громадян, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858; зміст додаткових питань визначається з урахуванням звернень громадян до установи, наприклад від 010 до 019)	Надійшло звернень						Перебіг вирішення звернень				Стан розгляду звернень		
		усього	з них: від громадян поштою та через уповноважену особу	від громадян на особистому прийомі	від органів державної влади	з інших установ та організацій, через засоби масової інформації	від НСЗУ	направлено для розгляду у міжрегіональні департаменти	направлено за належністю в інші центральні органи виконавчої влади	вирішено в міжрегіональних департаментах	у стадії розгляду	позитивно	відмовлено	дано роз'яснення
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
270	Інше	992	894	1	7	90	0	0	29	0	47	183	8	690
	Усього	992	894	1	7	90	0	0	29	0	47	183	8	690

**Примітка.** Відомості подаються за I квартал, 6 місяців, 9 місяців та за рік