

## **ЗВІТ**

### **про результати розгляду звернень громадян у Національній службі здоров'я України за I квартал 2021 року**

Загалом, за I квартал 2021 року на розгляд до Національної служби здоров'я України (далі – НСЗУ) надійшло 2794 звернення громадян. З них 52 пропозиції, 1885 заяв (клопотання) та 857 скарг.

Порівняно з I кварталом 2020 року загальна кількість звернень збільшилась на 182 % (з 992 звернень).

Із загальної кількості звернень, що надійшли у I кварталі 2021 року, 593 звернення було вирішено позитивно, у відповідь на 1907 звернень було надано необхідні роз'яснення, 23 звернення були переслані за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

Надходження звернень за адміністративно територіальною одиницею (місце проживання/перебування заявника) вдається встановити приблизно у чверті випадків, оскільки абсолютна більшість звернень надходять електронною поштою (заявники вказують лише електронну адресу для надання відповіді). При цьому найбільше звернень надійшло від жителів Дніпропетровської (79), Київської (71), Львівської (46), Харківської (45) областей. Найменше звернень (7) надійшло із Закарпатської області.

У своїх зверненнях громадяни найбільш часто піднімали питання стосовно:

- 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/безоплатному наданні медичних послуг з гарантованих пакетів);
- можливості безоплатного забезпечення необхідними лікарськими засобами та медичними послугами;
- надання роз'яснень з різних питань, пов'язаних із заходами протидії епідемії коронавірусної інфекції COVID 19;
- зміни методу автентифікації у Електронній системі охорони здоров'я (далі – ЕСОЗ) (номера телефону) та припинення декларацій про вибір лікаря;
- скарг медичних працівників на керівництво закладів охорони здоров'я, не виплату їм відповідних надбавок, затримки у нарахуванні заробітної плати та на її розмір.

Серед основних причин звернень громадян до НСЗУ слід виділити:

- невдоволення пацієнтів обсягом та якістю отримання медичних послуг, зокрема, численними ситуаціями пов'язаними з вимаганням оплати, самостійного придбання розхідних матеріалів, лікарських засобів та, у деяких випадках, відмовами у наданні певних медичних послуг у закладах охорони здоров'я;
- здійснення заходів з протидії пандемії коронавірусної інфекції COVID 19.

Серед усіх звернень, що надійшли у I кварталі 2021 року, значною залишається доля звернень зі скаргами на вимоги медичних працівників щодо самостійного придбання медичних засобів під час отримання медичних послуг в рамках програми медичних гарантій.

Також, у звітному періоді надійшла істотна кількість звернень з проханням компенсувати пацієнтам кошти, витрачені ними на самостійне придбання необхідних медичних засобів під час лікування у закладах охорони здоров'я передусім від коронавірусної інфекції COVID 19 або надати роз'яснення щодо можливості отримання такої компенсації.

За звітний період до НСЗУ надійшло, також, 307 звернень від людей з інвалідністю та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки. Зміст питань, порушених у вказаних зверненнях, аналогічний змісту загальної маси звернень.

Загальна кількість звернень громадян, що були подані до НСЗУ повторно, є незначною. Кількість повторних звернень за звітний період – 96. Здебільшого, основною причиною їх подання є прохання щодо надання НСЗУ додаткових роз'яснень до попередньо отриманих відповідей.

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.

5 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 звітного 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, виявлено окремі випадки порушення строків підготовки і надання відповідей на звернення громадян. З виконавцями таких звернень проводилася відповідна робота з метою недопущення подібних випадків у майбутньому.

---

Додаток 1  
до Звіту про результати розгляду звернень  
громадян НСЗУ за I квартал 2021 року

**ДАНИ**  
**щодо звернень громадян, які надійшли до Національної служби здоров'я України**  
**за період з 01.01.2021 по 31.03.2021**

№ 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	2616	35	79	3	269	46	1806	764	589	37	1746	1	22	4	76	217	3538
2	Від громадян на особистому прийомі	5	0	0	0	0	1	2	2	1	0	3	0	0	0	0	1	5
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	2	1	0	0	1	0	0	2	0	0	2	0	0	0	1	0	175
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	171	0	17	0	34	5	77	89	3	0	151	0	1	0	5	16	171
Разом		2794	36	96	3	304	52	1885	857	593	37	1902	1	23	4	82	234	3889

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 2021 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	-	-
2	Вінницька область	23	0,15	0,82%	7	0,05	0,71%
3	Волинська область	14	0,14	0,50%	3	0,03	0,30%
4	Дніпропетровська область	79	0,25	2,82%	32	0,10	3,23%
5	Донецька область	41	0,10	1,47%	14	0,03	1,41%
6	Житомирська область	20	0,17	0,72%	6	0,05	0,60%
7	Закарпатська область	7	0,06	0,25%	11	0,09	1,11%
8	Запорізька область	36	0,22	1,29%	17	0,10	1,71%
9	Івано-Франківська область	18	0,13	0,64%	3	0,02	0,30%
10	Київська область	71	0,40	2,54%	21	0,12	2,12%
11	Кіровоградська область	20	0,22	0,72%	5	0,05	0,50%
12	Луганська область	14	0,07	0,50%	4	0,02	0,40%
13	Львівська область	46	0,19	1,65%	13	0,05	1,31%
14	Миколаївська область	24	0,22	0,86%	3	0,03	0,30%
15	Одеська область	29	0,12	1,04%	20	0,08	2,02%
16	Полтавська область	24	0,18	0,86%	4	0,03	0,40%
17	Рівненська область	21	0,18	0,75%	5	0,04	0,30%
18	Сумська область	71	0,68	2,54%	3	0,03	0,30%
19	Тернопільська область	9	0,09	0,32%	2	0,02	0,20%
20	Харківська область	45	0,17	1,61%	31	0,12	3,13%
21	Херсонська область	17	0,17	0,60%	6	0,06	0,60%
22	Хмельницька область	11	0,09	0,39%	6	0,05	0,60%
23	Черкаська область	27	0,23	0,97%	2	0,02	0,20%
24	Чернівецька область	42	0,47	1,50%	3	0,03	0,30%
25	Чернігівська область	13	0,13	0,47%	24	0,24	2,42%
26	м. Київ	19	0,07	0,68%	20	0,07	2,02%
27	м. Севастополь	0	-	-	0	-	-
	Усього по Україні	741	-	26,52%	265	-	26,71%
	Інші країни	-	-	-	-	-	-
	Без адреси	2053	-	73,48%	727	-	73,29%
	Усього	2794	-	-	992	-	-

**Примітка.**

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

**ДАНІ**  
**щодо звернень громадян, які надійшли до Національної служби здоров'я України**  
**за період з 01.01.2021 по 31.03.2021**

№ 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*
	Транспорт, зв'язок	2															1														1
	Праця і заробітна плата	104		6		7	6	1		1	1		1		4		2	3		1		1					2			67	
	Охорона праці та промислова безпека	2				1	1																								
	Охорона здоров'я	675		10		15	12	4	3	12	5	25	5	4	12	7	7	8		23	1	11	3	2	4	4	8	2		481	
	Житлова політика	1																												1	
	Екологія та природні ресурси	1																												1	
	Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян	3																												3	
	Інше**	2006		7	11	56	22	15	4	23	12	46	14	10	33	13	22	14	10		47	8	33	14	9	23	9	32	17	1502	

**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

**ЗВІТ**  
**про роботу зі зверненнями громадян,**  
**що надійшли до Національної служби здоров'я України**  
**за період з 01.01.2021 по 31.03.2021**

№	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	2616	0	0	2	0	0	0	85	2	616	0	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1906	3538
2	Від громадян на особистому прийомі	5	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	5	
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	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	2	175	
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	171	0	0	0	0	0	0	19	0	57	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	95	171	
	<b>Разом</b>	<b>2794</b>	0	0	2	0	0	0	104	2	675	0	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2006	3889	

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.