

ЗВІТ

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

Загалом, за I півріччя 2021 року на розгляд до Національної служби здоров'я України (далі – НСЗУ) надійшло 5623 звернення громадян. З них 124 пропозиції, 3784 заяви (клопотання) та 1715 скарг.

Порівняно з I півріччям 2020 року загальна кількість звернень збільшилась на 129 % (з 2459 звернень).

Із загальної кількості звернень, що надійшли у I півріччі 2021 року, 944 звернення було вирішено позитивно, у відповідь на 4188 звернень було надано необхідні роз'яснення, 36 звернень 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 (185), Львівської (167), Київської (131) областей. Найменше звернень (17) надійшло з Чернівецької 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 пандемії 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, невиконання 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 півріччі 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, 563 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.

Загальна кількість звернень громадян, що були подані до НСЗУ повторно, є незначною. Кількість повторних звернень за звітний період – 371. 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 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, 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 півріччя 2021 року

ДАНИ
щодо звернень громадян, які надійшли до Національної служби здоров'я України
за період з 01.01.2021 по 30.06.2021

№ 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	5278	64	317	4	499	98	3648	1532	939	80	3887	1	35	10	314	325	6746
2	Від громадян на особистому прийомі	5	0	0	0	0	1	2	2	1	0	4	0	0	0	1	0	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	338	0	54	0	59	25	134	179	4	0	295	0	1	0	21	38	338
Разом		5623	65	371	4	559	124	3784	1715	944	80	4188	1	36	10	337	363	7264

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 півріччя 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	0	0	0	0
2	Вінницька область	43	0,28	0,76%	13	0,08	0,53%
3	Волинська область	28	0,27	0,50%	11	0,11	0,45%
4	Дніпропетровська область	185	0,59	3,29%	68	0,22	2,76%
5	Донецька область	72	0,18	1,28%	28	0,07	1,14%
6	Житомирська область	31	0,26	0,55%	12	0,10	0,49%
7	Закарпатська область	19	0,15	0,34%	22	0,18	0,89%
8	Запорізька область	68	0,40	1,20%	58	0,35	2,36%
9	Івано-Франківська область	36	0,26	0,64%	10	0,07	0,40%
10	Київська область	131	0,73	2,33%	46	0,26	1,87%
11	Кіровоградська область	35	0,38	0,62%	22	0,24	0,89%
12	Луганська область	30	0,14	0,53%	9	0,04	0,37%
13	Львівська область	167	0,67	2,97%	28	0,11	1,14%
14	Миколаївська область	33	0,30	0,59%	11	0,10	0,45%
15	Одеська область	78	0,33	1,39%	37	0,16	1,50%
16	Полтавська область	41	0,30	0,74%	5	0,04	0,20%
17	Рівненська область	34	0,30	0,60%	13	0,11	0,53%
18	Сумська область	99	0,94	1,76%	8	0,08	0,32%
19	Тернопільська область	18	0,17	0,32%	7	0,07	0,28%
20	Харківська область	84	0,32	1,49%	54	0,20	2,20%
21	Херсонська область	32	0,31	0,57%	17	0,17	0,70%
22	Хмельницька область	23	0,18	0,41%	16	0,13	0,65%
23	Черкаська область	45	0,38	0,80%	13	0,11	0,53%
24	Чернівецька область	17	0,19	0,30%	8	0,09	0,32%
25	Чернігівська область	56	0,58	0,99%	44	0,45	1,79%
26	м. Київ	32	0,11	0,57%	34	0,12	1,38%
27	м. Севастополь	0	0	0	0	0	0
	Усього по Україні	1437	0,34	25,56%	594	0,14	24,16%
	Інші країни	0	0	0	0	0	0
	Без адреси	4186	1,01	74,44%	1865	0,45	75,84%
	Усього	5623	1,35	100%	2459	0,59	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 півріччя 2021 року

ДАНИ
щодо звернень громадян, які надійшли до Національної служби здоров'я України
за період з 01.01.2021 по 30.06.2021

№ 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*
03	Транспорт, зв'язок	2									1					1															
06	Соціальна політика. Соціальний захист населення	1																													1
07	Праця і заробітна плата	208	8		34	7	1	1	2	2	4	1		3	5	2	3	4		2	2	2	1					3		121	
08	Охорона праці та промислова безпека	2			1	1																									
09	Охорона здоров'я	1634	12	6	47	33	6	5	21	14	40	12	14	23	15	32	13	14		40	3	22	12	6	7	5	11	3	1218		
11	Житлова політика	1																												1	
12	Екологія та природні ресурси	1																												1	
13	Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян	8																			1									7	
27	Інше**	3766	23	22	103	31	24	13	44	20	87	22	16	141	13	45	24	16		57	13	59	19	17	38	12	42	29	2836		

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 півріччя 2021 року

ЗВІТ
про роботу зі зверненнями громадян,
що надійшли до Національної служби здоров'я України
за період з 01.01.2021 по 30.06.2021

№ 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
03	Транспорт, зв'язок	2	2						2					
06	Соціальна політика. Соціальний захист населення	1	1											1
07	Праця і заробітна плата	208	149			59		1	4		14	3		186
08	Охорона праці та промислова безпека	2	2											2
09	Охорона здоров'я	1634	1495	2		137		310	17	252	127	22		1463
11	Житлова політика	1	1						1					

12	Екологія та природні ресурси	1	1											1
13	Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян	8	8					1	1	1				7
27	Інше**	3766	3619	3	2	142		1181	11	1048	222	919	80	2528
Усього		5623	5278	5	2	338		1493	36	1301	363	944	80	4188

* а також в інших органи влади, підприємства, установи та організації.

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