

ЗВІТ

про результати розгляду звернень громадян у Національній службі здоров'я України за 9 місяців 2025 року

Загалом, за 9 місяців 2025 року на розгляд до Національної служби здоров'я України (далі – НСЗУ) надійшло **22377** звернень громадян. З них **18788** заяв (клопотання), **74** пропозиції (зауважень) та **3515** скарг.

Порівняно з попереднім звітним періодом загальна кількість звернень збільшилась на **44,93 %** (І півріччя 2024 року – **15440** звернень).

Із загальної кількості звернень, що надійшли за 9 місяців 2025 року, **10934** звернень було вирішено позитивно, у відповідь на **9590** звернень було надано необхідні роз'яснення, **130** звернень були переслані за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

Класифікація звернень громадян за адміністративно-територіальною ознакою (місце проживання/перебування заявника) 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 (**1359**), Дніпропетровської (**596**) та Київської (**536**) областей. Найменше звернень надійшло з Луганської (**2**), Херсонської (**35**) та Донецької (**49**) областей.

У своїх зверненнях громадяни найбільш часто піднімали питання стосовно:

- необхідності виправлення 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 із заборonoю 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 безоплатному наданні медичних послуг з гарантованих пакетів);
- скарг на неетичну поведінку співробітників закладів охорони здоров'я;
- можливостей безоплатного забезпечення необхідними лікарськими засобами та медичними послугами;
- порушення процедури (порядку) проведення військово-лікарської комісії (ВЛК);
- щодо проходження медико-соціальної експертної комісії (МСЕК);
- щодо надання роз'яснення стосовно отримання медичних послуг в рамках Програми медичних гарантій, зокрема, реабілітації, протезування, у тому числі зубопротезування, та забезпечення іншими допоміжними засобами реабілітації військовослужбовців.

Серед основних причин звернень громадян до НСЗУ слід виділити необхідність виправлення 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 2025 року до НСЗУ надійшло, також, **1282** звернення від пільгових категорій громадян, які потребують соціального захисту і підтримки. Зокрема, від учасників війни надійшло **46** звернень, від учасників бойових дій – **287**, ветеранів військової служби – **3**, осіб з інвалідністю внаслідок війни- **19** (з них **5** – особи з інвалідністю внаслідок Другої світової війни). Зміст питань, порушених у вказаних зверненнях, аналогічний змісту загальної маси звернень.

Загальна кількість звернень громадян, що були подані до НСЗУ повторно – **1814**. 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 порушень 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 вимогою 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 документального забезпечення, публічної інформації та розгляду звернень громадян здійснювався постійний системний контроль за опрацюванням звернень громадян, що надходили до НСЗУ, у тому числі в частині дотримання строків надання відповідей. Мали місце випадки порушення строків підготовки і надання відповідей на звернення громадян з об'єктивних причин.

Із загальної кількості звернень громадян, що надійшли та перебували на виконанні у структурних підрозділах НСЗУ, найбільше стосувалися діяльності:

Назва структурного підрозділу	Кількість звернень
Департамент розвитку електронної системи охорони здоров'я	14678
Відділ роботи зі скаргами пацієнтів	3398
Відділ документального забезпечення, публічної інформації та розгляду звернень громадян	1631
Департамент стратегії універсального охоплення населення медичними послугами	829
Центральний міжрегіональний департамент	789

Додаток 1
до Звіту про результати розгляду звернень
громадян у НСЗУ за 9 місяців 2025 року

ДАНІ
щодо звернень громадян, які надійшли до Національної служби здоров'я України
за період з 01.01.2025 по 30.09.2025

№ 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	21662	42	1729	322	1171	62	18542	3058	10902	8	9194	2	119	21	2794	1416	23542
2	Від громадян на особистому прийомі	7	0	2	0	1	0	2	5	1	0	3	0	0	0	0	3	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	403	3	28	18	30	3	82	318	5	0	158	0	2	0	284	238	119
5	з них: від Кабінету Міністрів України	50	1	12	8	10	1	21	28	1	0	42	0	0	0	14	7	33
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	305	0	55	15	80	9	162	134	26	0	235	0	9	1	91	34	296
Разом		22377	45	1814	355	1282	74	18788	3515	10934	8	9590	2	130	22	3169	1691	23964

1. Колективних.
2. Повторних.
3. Від героїв, осіб з інвалідністю внаслідок війни.
4. Від ветеранів війни та праці, багатодітних сімей, дітей, громадян, які потребують соціального захисту та підтримки.
5. Пропозицій.
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 9 місяців 2025 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	235	1,558	1,05	138	0,91	0,89%
3	Волинська область	115	1,126	0,51	96	0,66	0,62%
4	Дніпропетровська область	596	1,926	2,66	538	1,74	3,48%
5	Донецька область	49	0,121	0,22	60	0,14	0,39%
6	Житомирська область	187	1,587	0,84	104	0,88	0,67%
7	Закарпатська область	86	0,691	0,38	71	0,57	0,46%
8	Запорізька область	188	1,148	0,84	158	0,96	1,02%
9	Івано-Франківська область	177	1,310	0,79	116	0,86	0,75%
10	Київська область	536	2,986	2,40	412	2,30	2,67%
11	Кіровоградська область	136	1,506	0,61	100	1,11	0,65%
12	Луганська область	2	0,01	0,01	1	0	0
13	Львівська область	464	1,873	2,07	246	1	1,59%
14	Миколаївська область	211	1,934	0,94	116	1,06	0,75%
15	Одеська область	365	1,553	1,63	495	2,11	3,21%
16	Полтавська область	236	1,746	1,05	134	0,99	0,87%
17	Рівненська область	148	1,297	0,66	116	1,01	0,75%
18	Сумська область	134	1,295	0,60	92	0,89	0,60%
19	Тернопільська область	101	0,989	0,45	66	0,64	0,43%
20	Харківська область	366	1,409	1,64	241	0,93	1,56%
21	Херсонська область	35	0,350	0,16	41	0,41	0,27%
22	Хмельницька область	246	2,003	1,01	91	0,74	0,59%
23	Черкаська область	178	1,535	0,80	158	1,36	1,02%
24	Чернівецька область	81	0,91	0,36	73	0,82	0,47%
25	Чернігівська область	182	1,899	0,81	124	1,30	0,80%
26	м. Київ	1359	4,604	6,07	1036	3,56	6,71%
27	м. Севастополь	0	0	0	0	0	0
	Усього по Україні	6413	1,558	28,66	4823	1,17	31,24%
	Інші країни	1	0	0	0	0	0
	Без адреси	15963	3,88	71,34	10617	2,59	68,76%
	Усього	22377	5,439	100	15440	3,76	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 9 місяців 2025 року

ДАНІ
щодо звернень громадян, які надійшли до Національної служби здоров'я України
за період з 01.01.2025 по 30.09.2025

№ 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*
1	Праця і заробітна плата	41	0	1	0	2	0	0	3	0	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	3	0	25	
2	Охорона здоров'я	8238	0	124	68	365	32	108	29	134	79	291	68	1	265	70	199	113	81	0	63	51	206	19	76	76	30	85	676	0	4929
3	Інше**	14098	0	110	47	229	17	79	54	54	98	244	68	1	199	141	164	122	67	0	71	50	158	16	170	102	51	96	680	1	11009

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 9 місяців 2025 року

ЗВІТ
про роботу зі зверненнями громадян,
що надійшли до Національної служби здоров'я України
за період з 01.01.2025 по 30.09.2025

№	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	21662	0	0	0	0	0	0	39	0	7771	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13852
2	Від громадян на особистому прийомі	7	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
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	403	0	0	0	0	0	0	2	0	291	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	110
5	з них від КМУ	50	0	0	0	0	0	0	2	0	37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
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	305	0	0	0	0	0	0	0	0	171	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	134
Разом			22377	0	0	0	0	0	41	0	8238	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14098

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.