

## ЗВІТ

### про результати розгляду звернень громадян у Національній службі здоров'я України за 2025 рік

Загалом, за 2025 рік на розгляд до Національної служби здоров'я України (далі – НСЗУ) надійшло **27968** звернень громадян. З них **23472** заяв (клопотання), **123** пропозиції (зауважень) та **4373** скарг.

Порівняно з попереднім звітним періодом загальна кількість звернень збільшилась на **16 %** (2024 рік – **24113** звернень).

Із загальної кількості звернень, що надійшли за 2025 рік:

- **14791** звернень вирішено позитивно;
- **8** звернень відмовлено у задоволенні;
- на **12501** звернень надано необхідні роз'яснення;
- **3** звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян";
- **171** звернення були переслані за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян»;
- **23** звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України "Про звернення громадян";
- **471** звернення – у стадії розгляду.

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 (**1595**), Дніпропетровської (**712**) та Київської (**634**) областей. Найменше звернень надійшло з Луганської (**2**), Херсонської (**40**) та Донецької (**53**) областей.

У своїх зверненнях громадяни найчастіше 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;
- скарг щодо появи несанкціонованих записів про отримання медичних послуг в електронній картці пацієнта;
- 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 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 2025 рік до НСЗУ надійшло, також, **1930** звернення від пільгових категорій громадян, які потребують соціального захисту і підтримки. Зокрема, від учасників війни надійшло **50** звернень, від учасників бойових дій – **358**, ветеранів військової служби – **7**, осіб з інвалідністю внаслідок війни – **21** (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 – **2323**.

Здебільшого, основною причиною їх подання є прохання щодо надання НСЗУ додаткових роз'яснень до раніше отриманих відповідей та невдоволення результатами розгляду попередніх звернень.

НСЗУ надаються відповіді та роз'яснення на більшість запитань, порушених у зверненнях громадян. 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 затвердженням графіком особистого прийому громадян.

Протягом звітного 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                               | 18730              |
| Відділ роботи зі скаргами пацієнтів                                                     | 4224               |
| Відділ документального забезпечення, публічної інформації та розгляду звернень громадян | 1664               |
| Департамент стратегії універсального охоплення населення медичними послугами            | 950                |
| Центральний міжрегіональний департамент                                                 | 941                |
| Інші підрозділи                                                                         | 1459               |

Додаток 1  
до Звіту про результати розгляду звернень  
громадян у НСЗУ за 2025 рік

**ДАНІ**  
**щодо звернень громадян, які надійшли до Національної служби здоров'я України**  
**за період з 01.01.2025 по 31.12.2025**

| № з/п        | Звідки надійшли звернення               | К-ть зверне нь | 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                     | 27130          | 54        | 2223        | 392        | 1345        | 105        | 23158        | 386         | 14750        | 8        | 11972        | 3        | 158        | 21        | 3175        | 218        | 30130                       |
| 2            | Від громадян на особистому прийомі      | 10             | 0         | 3           | 0          | 1           | 0          | 4            | 6           | 1            | 0        | 8            | 0        | 1          | 0         | 3           | 0          | 10                          |
| 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                      | 447            | 6         | 33          | 21         | 39          | 6          | 101          | 340         | 9            | 0        | 204          | 0        | 3          | 0         | 73          | 231        | 486                         |
| 5            | з них: від Кабінету Міністрів України   | 68             | 2         | 16          | 11         | 14          | 3          | 25           | 40          | 1            | 0        | 62           | 0        | 0          | 0         | 18          | 5          | 93                          |
| 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 | 381            | 0         | 64          | 25         | 107         | 12         | 209          | 160         | 31           | 0        | 317          | 0        | 9          | 2         | 110         | 22         | 381                         |
| <b>Разом</b> |                                         | <b>27968</b>   | <b>60</b> | <b>2323</b> | <b>438</b> | <b>1492</b> | <b>123</b> | <b>23472</b> | <b>4373</b> | <b>14791</b> | <b>8</b> | <b>12501</b> | <b>3</b> | <b>171</b> | <b>23</b> | <b>3361</b> | <b>471</b> | <b>31007</b>                |

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. 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 2025 рік

**РОЗПОДІЛ**  
**звернень за адміністративно-територіальними одиницями України за**  
**період з 01.01.2025 по 31.12.2025**

| № 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                             | 264                                  | 1,75                                    | 0,95%                   | 220                                  | 13,869                                  | 0,91%                   |
| 3     | Волинська область                             | 123                                  | 1,27                                    | 0,46%                   | 143                                  | 1,400                                   | 0,59%                   |
| 4     | Дніпропетровська область                      | 712                                  | 2,3                                     | 2,55%                   | 724                                  | 2,339                                   | 3,00%                   |
| 5     | Донецька область                              | 53                                   | 0,13                                    | 0,19%                   | 84                                   | 0,207                                   | 0,35%                   |
| 6     | Житомирська область                           | 225                                  | 1,9                                     | 0,80%                   | 170                                  | 1,44                                    | 0,70%                   |
| 7     | Закарпатська область                          | 108                                  | 0,87                                    | 0,39%                   | 114                                  | 0,916                                   | 0,47%                   |
| 8     | Запорізька область                            | 231                                  | 1,41                                    | 0,83%                   | 218                                  | 1,331                                   | 0,90%                   |
| 9     | Івано-Франківська область                     | 222                                  | 1,64                                    | 0,79%                   | 180                                  | 1,332                                   | 0,75%                   |
| 10    | Київська область                              | 634                                  | 3,53                                    | 2,27%                   | 625                                  | 3,481                                   | 2,60%                   |
| 11    | Кіровоградська область                        | 163                                  | 1,8                                     | 0,58%                   | 142                                  | 1,572                                   | 0,59%                   |
| 12    | Луганська область                             | 2                                    | 0,00                                    | 0,00%                   | 2                                    | 0,00                                    | 0,00%                   |
| 13    | Львівська область                             | 533                                  | 2,15                                    | 1,91%                   | 405                                  | 1,63                                    | 1,68%                   |
| 14    | Миколаївська область                          | 244                                  | 2,24                                    | 0,87%                   | 210                                  | 1,924                                   | 0,87%                   |
| 15    | Одеська область                               | 451                                  | 1,92                                    | 1,62%                   | 700                                  | 2,977                                   | 2,90%                   |
| 16    | Полтавська область                            | 278                                  | 2,06                                    | 0,99%                   | 204                                  | 1,509                                   | 0,85%                   |
| 17    | Рівненська область                            | 169                                  | 1,48                                    | 0,6%                    | 184                                  | 1,612                                   | 0,76%                   |
| 18    | Сумська область                               | 148                                  | 1,43                                    | 0,53%                   | 143                                  | 1,381                                   | 0,60%                   |
| 19    | Тернопільська область                         | 123                                  | 1,2                                     | 0,44%                   | 92                                   | 0,900                                   | 0,38%                   |
| 20    | Харківська область                            | 434                                  | 1,67                                    | 1,55%                   | 371                                  | 1,428                                   | 1,54%                   |
| 21    | Херсонська область                            | 40                                   | 0,4                                     | 0,14%                   | 52                                   | 0,519                                   | 0,22%                   |
| 22    | Хмельницька область                           | 279                                  | 2,27                                    | 1%                      | 205                                  | 1,669                                   | 0,85%                   |
| 23    | Черкаська область                             | 215                                  | 1,85                                    | 0,77%                   | 255                                  | 2,198                                   | 1,06%                   |
| 24    | Чернівецька область                           | 94                                   | 1,06                                    | 0,34%                   | 228                                  | 2,561                                   | 0,94%                   |
| 25    | Чернігівська область                          | 222                                  | 2,32                                    | 0,8%                    | 107                                  | 1,116                                   | 0,44%                   |
| 26    | м. Київ                                       | 1595                                 | 5,4                                     | 5,7%                    | 1503                                 | 5,183                                   | 6,23%                   |
| 27    | м. Севастополь                                | 0                                    | 0                                       | 0                       | 0                                    | 0                                       | 0                       |
|       | Усього по Україні                             | 7569                                 | 1,84                                    | 27,07%                  | 7281                                 | 1,769                                   | 30,19%                  |
|       | Інші країни                                   | 1                                    | 0                                       | 0                       | 3                                    | 0                                       | 0                       |
|       | Без адреси                                    | 20398                                | 4,96                                    | 72,93%                  | 16830                                | 4,090                                   | 69,80%                  |
|       | Усього                                        | 27968                                | 6,8                                     | 100%                    | 24114                                | 5,86                                    | 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 2025 рік

**ДАНІ**  
**щодо звернень громадян, які надійшли до Національної служби здоров'я України за**  
**період з 01.01.2025 по 31.12.2025**

| № 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                                                                       | 55     | 0                                             | 2              | 0              | 3                     | 0             | 0                | 3                 | 0               | 0                      | 1             | 0                   | 0              | 1              | 1                 | 2            | 1               | 0               | 0              | 0            | 0                  | 2               | 0               | 0                | 0              | 0                | 0                 | 1       | 5           | 0     | 33 |
| 2     | Охорона здоров'я                                                                              | 9829   | 0                                             | 137            | 75             | 439                   | 34            | 127              | 43                | 169             | 98                     | 357           | 82                  | 1              | 291            | 84                | 237          | 139             | 87              | 0              | 73           | 63                 | 293             | 21              | 88               | 91             | 37               | 99                | 798     | 0           | 5866  |    |
| 3     | Інше**                                                                                        | 18084  | 0                                             | 125            | 55             | 269                   | 19            | 98               | 62                | 62              | 124                    | 276           | 81                  | 1              | 241            | 159               | 212          | 138             | 82              | 0              | 75           | 60                 | 193             | 19              | 191              | 124            | 57               | 122               | 792     | 1           | 14446 |    |

**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 2025 рік

**ЗВІТ**  
**про роботу зі зверненнями громадян,**  
**що надійшли до Національної служби здоров'я України**  
**за період з 01.01.2025 по 31.12.2025**

| № | 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                    | 27130              | 0     | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 50 | 0 | 9283 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 17795 | 30130                             |
| 2 | Від громадян на особистому прийомі     | 10                 | 0     | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 | 7    | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 3     | 10                                |
| 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                     | 447                | 0     | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4  | 0 | 320  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 123   | 486                               |
| 5 | з них від КМУ                          | 71                 | 0     | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2  | 0 | 54   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 15    | 93                                |
| 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 | 381                | 0     | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1  | 0 | 219  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 161   | 381                               |
|   | Разом                                  | 27968              | 0     | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 55 | 0 | 9829 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 18084 | 31007                             |

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. Обороздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини; 26. Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій; 27. Інше.