

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства охорони здоров'я
України

12 грудня 2025 року № 1843

ПЛАН
впровадження проекту з оптимізації робочого процесу
«Здійснення розгляду звернень громадян»

№ з/п	Найменування заходу	Строк виконання (звітування)	Відповідальні за виконання	Індикатори виконання	Очікувані результати
I. Правове забезпечення					
1.	Внесення змін до Інструкції з діловодства у Міністерстві охорони здоров'я України, затвердженій наказом МОЗ від 05.11.2020 року №2523	I квартал 2026 року	Управління організаційного забезпечення	Наказ про внесення змін до Інструкції з діловодства у Міністерстві охорони здоров'я України	Під час розгляду звернення громадян, з метою спрощення етапу реєстрації, вилучивши етап перевірки на відповідність оформлення листа вимогам ЗУ «Про звернення громадян», звернення громадян направляються на резолюцію керівництва.
II. Організаційне забезпечення					
2.	Перерозподіл функціональних обов'язків та оптимізація схеми взаємодії	грудень 2025 року	Управління організаційного забезпечення	Затверджено порядок взаємодії між підрозділами (матриця RASCI)	Скорочення часу на розгляд документа. Оптимізація комунікацій, зменшення погоджень та прискорення прийняття рішень. Вилучення етапів погодження, виконання робочого процесу, які не мають цінності.

III. Цифровізація та матеріально-технічне забезпечення

3.	Внесення пропозицій щодо різних варіантів шаблону-відповідей авторам звернень стосовно підготовки проєкту відповіді на звернення громадян.	лютий 2026 року	Управління організаційного забезпечення	Розроблені уніфіковані шаблони відповідей	Оптимізовано час підготовки проєкту відповіді (виконавцем) щодо розгляду листа за рахунок використання шаблонів-відповідей.
----	--	-----------------	---	---	---

IV. Навчання та підвищення кваліфікації

4.	Проведення навчання із здійснення опрацювання звернення громадян та підготовки проєкту відповіді з використанням шаблону відповіді.	січень 2026 року	Управління організаційного забезпечення, Керівники самостійних структурних підрозділів, головні спеціалісти, які не входять до складу самостійних структурних підрозділів	Звіт про проведення навчання	Спрощення організації взаємодії між учасниками робочого процесу.
----	---	------------------	---	------------------------------	--

V. Пілотне впровадження

5.	Запуск оновленого робочого процесу щодо опрацювання звернення громадян з використання шаблону-відповідей	січень 2026 року	Управління організаційного забезпечення	Протокол пілотного впровадження	Оптимізовано процес, в частині скорочення тривалості розгляду звернень громадян. Перевірено злагодуєність роботи, якість та швидкість опрацювання звернень громадян та підготовки проєкту відповіді.
6.	Збір та аналіз зворотного зв'язку	січень 2026 року	Робоча група, Управління організаційного забезпечення		Виявлені відхилення фактичних результатів від очікуваних, технічні/процесуальні недоліки
7.	Внесення необхідних	I квартал	Робоча група,		Визначено наступні дії,

	доопрацювань до реалізації заходів з оптимізації масштабів реалізації та масштабів	2026 року	Управління організаційного забезпечення		вдкориговано заходи з оптимізації, напрацьовано рекомендації для масштабування оптимізованого робочого процесу
--	--	-----------	---	--	--

Перелік показників оптимізації
робочого процесу «Здійснення розгляду звернень громадян»

№ з/п	Ключовий показник (метрика) робочого процесу	Фактичне значення «як є»	Цільове значення «як буде»	Відповідальний за їх досягнення
1.	Загальний час виконання робочого процесу (LT)	2255 хв	1144 хв	Керівник проекту з оптимізації
2.	Загальний час безпосередньої обробки (PT)	276 хв	120 хв	
3.	Загальна якість робочого процесу (точно з першого разу) (C&A)	43,77	69,83%	
4.	Ефективність робочого процесу (% операцій, що додають цінність)	3,33 %	2,36 %	
5.	Кількість учасників робочого процесу	9	9	