

Аналіз організації роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Міністерства охорони здоров'я України у 2025 році

Звернення громадян є одним із ключових механізмів реалізації конституційного права особи на участь в управлінні державними справами та на захист своїх прав та законних інтересів.

Відповідно до вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», актів Президента України, Кабінету Міністрів України у Міністерстві охорони здоров'я України протягом 2025 року проведено відповідну роботу щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення.

Результати роботи зі зверненнями громадян, питання упорядкування роботи зі зверненнями громадян, забезпечення реалізації конституційного права громадян на письмове звернення та особистий прийом, недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням строків, установлених законодавством, перебувають на постійному контролі керівництва МОЗ.

У 2025 році надійшло **15398** звернень громадян, що на 122 звернення більше, ніж у 2024 році, що становить 0,9 %.

Від громадян поштою отримано – 7280 звернень, телефонних звернень – 1143 звернень, через приймальню громадян – 679 звернень, через органи влади надіслано 3014 звернень, з них від Секретаріату Кабінету Міністрів України – 916 звернень, через уповноважену особу – 2 звернення, через засоби масової інформації – 3 звернення, від інших органів, установ, організацій – 3282 звернення.

Прийом та опрацювання звернень також здійснюється за допомогою телефонної «Гарячої лінії» Міністерства охорони здоров'я, яка функціонує відповідно до наказу МОЗ від 09.11.2021 року № 2471 «Про затвердження Порядку роботи телефонної «Гарячої лінії» МОЗ», зареєстрованого у Міністерстві юстиції України 23.02.2022 за № 247/37583. Звернення, що потребують опрацювання на місцях, надсилаються засобами електронного листування відповідальним посадовим особам структурних підрозділів з питань охорони здоров'я обласних, Київської міської військових державних адміністрацій.

Протягом 2025 року на телефонну «Гарячу лінію» МОЗ надійшло **225348** дзвінків.

На виконання положень Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та з метою забезпечення відкритості та прозорості у діяльності Міністерства охорони здоров'я на офіційному сайті МОЗ www.moz.gov.ua у розділі «Громадянам» розміщено Офіційну контактну інформацію МОЗ (<https://moz.gov.ua/storage/uploads/2fb05972-7aae-4964-baf9-35e2341f082b/%D1%96%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B>

Організація особистого прийому у Міністерстві охорони здоров'я здійснюється відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Порядку особистого прийому громадян у Міністерстві охорони здоров'я, затвердженому наказом МОЗ від 09.07.2014 № 253 «Про організацію виконання Закону України «Про звернення громадян» у Міністерстві охорони здоров'я України, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 07.05.2014 за № 482/25259 та інших актів законодавства. Прийом громадян проводиться у спеціально відведеному і обладнаному приміщенні. Особистий прийом громадян у МОЗ проводиться керівництвом та керівниками структурних підрозділів МОЗ відповідно до графіків прийому громадян, які затверджені Міністром. На особистий прийом громадян до керівництва у 2025 році було зареєстровано 301 звернення.

Основні питання, які порушувалися громадянами – це:

1. надання медичної допомоги – 42 %;
2. щодо питань оцінювання повсякденного функціонування особи – 16 %;
3. забезпечення ліками та виробами медичного призначення - 11 %;
4. організація роботи медичних закладів – 8 %;
5. заробітна плата медичних працівників – 7 %;
6. ліцензування/акредитація – 4 %;
7. лікування за кордоном – 3 %;
8. освіта/наука – 7 %;
9. інші питання – 2 %.

У 2025 році до Міністерства охорони здоров'я надійшло **283** звернення, що стосується питань безбар'єрності.

Зокрема, найбільше надійшло звернень від громадян:

- м. Київ – 87 звернень;
- Дніпропетровська область – 73 звернення;
- Львівська область – 54 звернення;
- Київська область – 36 звернень.

Основними питаннями у зверненнях були питання щодо інвалідності (132 звернення, що становить 46,6 %) та питання лікування малолітніх дітей (98 звернень, що становить 35 %).

Усі звернення опрацьовано відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та надано відповідь авторам звернень в установленому порядку.

Ефективна робота із зверненнями громадян передбачає доступність інформації та дотримання принципів законності і поваги до людини.

В підрозділі «Звернення громадян» розміщено рекомендації щодо оформлення та подання електронного звернення до МОЗ.