



ВИКОНАВЧИЙ ОРГАН КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
(КИЇВСЬКА МІСЬКА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ)
ДЕПАРТАМЕНТ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

НАКАЗ

“19” 04. 20 13 р

м. Київ

№ 185

Про організаційні заходи щодо роботи
з телефонною «гарячою» лінією
Міністерства охорони здоров'я України

Відповідно до наказу Міністерства охорони здоров'я України від 10 квітня 2013 року №292 «Про модернізацію роботи системи телефонної «гарячої» лінії МОЗ України»

НАКАЗУЮ:

1. Керівникам закладів охорони здоров'я, що належать до сфери управління Департаменту охорони здоров'я, забезпечити розміщення біля входів до приміщень інформацію щодо номерів телефонної «гарячої» лінії Міністерства охорони здоров'я України (0800-801-333).

2. Директору Київського міського інформаційно-обчислювального центру забезпечити розміщення інформації щодо номерів телефонної «гарячої» лінії Міністерства охорони здоров'я України (0800-801-333) на офіційному веб-сайті Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київська міська державна адміністрація).

3. Призначити Міненко Н.М. головного спеціаліста відділу документального та організаційного забезпечення (тел. 284-08-73, адреса електронної пошти: minenko@health.kiev.ua) відповідальною особою за взаємодію із Центром прийому звернень по «гарячій» лінії Міністерства охорони здоров'я України (далі-Центр).

4. Відповідальній особі забезпечити шляхом електронного листування:

4.1 Прийняття від Центру звернень громадян, що потребують опрацювання на місцях.

4.2 Надсилання до Центру скановані листи стосовно результатів опрацювання звернень.

5 Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступників директора Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київська міська державна адміністрація) відповідно до розподілу обов'язків.

Директор

В.Мохорев

Перший заступник директора

Завідувач сектору
правового забезпечення



В.Залеська



О. Шестерненко

До справи -1
ДОЗ-1
Зеленіна Л 284-08-12


17.04.13

ЮРИДИЧНА
СЛУЖБА

Конингенс

*Ці замовки вв
Діє заборонити
Виконавчий
Полог по ДС 17.04.
12.04.13 Олександр 13*



МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ

НАКАЗ

10.04.2013

Київ

№ 192

Про модернізацію роботи системи
телефонної «гарячої лінії» МОЗ
України

Для забезпечення оперативного реагування на звернення громадян, на виконання пункту 3 розпорядження Кабінету Міністрів України від 09 червня 2011 року № 589-р «Про схвалення Концепції створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади», а також з метою дотримання підпункту 11 пункту 4, пункту 6 Положення про Міністерство охорони здоров'я України, затвердженого Указом Президента України від 13 квітня 2011 року № 467,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок роботи телефонної «гарячої лінії» МОЗ України (далі - Порядок), що додається.

2. Призначити:

2.1. Державне підприємство «Український інформаційно-обчислювальний центр МОЗ України» (далі - ДП «УІОЦ МОЗ України») (А. Бровді) адміністратором телефонної «гарячої лінії» МОЗ України.

2.2. Департамент інформаційно-організаційного та документального забезпечення (далі - Департамент) (Ю. Сісенко) координатором телефонної «гарячої лінії» МОЗ України.

2.3. Державний заклад «Українська станція життєвої екстреної консультативної медичної допомоги МОЗ України» (далі - ДЗ «УСВЕМД МОЗ України») (К. Голубич) центром прийому звернень за телефонною «гарячою лінією» МОЗ України.

3. ДП «УІОЦ МОЗ України» (А. Бровді) забезпечити:

3.1. Угодиження із Департаментом технічного завдання на розробку модуля «Телефонна «гаряча лінія» МОЗ України» у Системі електронного

10.04.13

*Замовлено 1.4
Продовжено заборонити
Виконавчий наказ
по ДС 16.04.2013
15.04.2013*

ДЕПАРТАМЕНТ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я
виконавчого органу Київської міської ради
(Київської міської державної адміністрації)

Вх. № *061/1808*
від «*12*» *04* 201 *3* р.

документообігу у центральному апараті МОЗ України (далі - СЕД).

Термін: до 01.05.2013

3.2. Розробку та введення в експлуатацію модуля СЕД «Телефонна «гаряча лінія» МОЗ України» відповідно до вимог Порядку.

Термін: до 01.06.2013

3.3. Безперервне функціонування та постійний технічний супровід роботи телефонної «гарячої лінії» МОЗ України (далі - Гаряча лінія).

Термін: постійно

4. Керівникам структурних підрозділів МОЗ України відповідно до вимог Порядку у межах компетенції забезпечувати опрацювання внесених у СЕД звернень.

5. ДЗ «УСВБЕКМД МОЗ України» (К. Головач) забезпечити:

5.1. Організацію роботи операторів з прийому та подальшої обробки звернень, що надходять за Гарячою лінією.

5.2. Щоденне чергування двох операторів (з 9.00 до 18.00 години), окрім вихідних та святкових днів, для прийому та опрацювання звернень.

✓ 5.3. Щотижневe інформування стосовно проведеної роботи зі зверненнями, що надходять за Гарячою лінією на апаратних нарадах МОЗ України.

6. Міністру охорони здоров'я Автономної Республіки Крим, керівникам структурних підрозділів з питань охорони здоров'я обласних, Київської та Сєвастопольської міських державних адміністрацій:

6.1. Забезпечити розміщення біля входів до приміщень закладів охорони здоров'я, що належать до сфери управління, а також на офіційних веб-сайтах інформації щодо номерів Гарячої лінії.

Термін: до 15.04.2013

✓ 6.2. Призначити посадових осіб, відповідальних за взаємодію із Гарячою лінією (далі - Відповідальні особи).

Термін: до 20.04.2013

6.3. Палати до МОЗ України завірені належним чином копії наказів про призначення Відповідальних осіб з контактною інформацією: прізвище, ім'я.

ІНСТРУКЦІЯ

по батькові, займана посада, контактний номер телефону, адреса електронної пошти.

Термін: до 25.04.2013

6.4. Інформувати МОЗ України у разі змін інформації стосовно Відповідальник осіб у п'ятиденний строк.

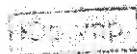
7. Визнати такими, що втратили чинність, накази МОЗ України від 20 жовтня 2010 року № 892 «Про створення телефону «гарячої лінії» в Міністерстві охорони здоров'я України» та від 14 листопада 2011 року № 789 «Про створення телефонної «гарячої лінії» - АНПЗ ГРИП» Міністерства охорони здоров'я України».

8. Контроль за виконанням цього наказу покласти на першого заступника Міністра О. Канура.

Міністр



Р. Босатирьова



ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства охорони здоров'я
України

10.04.2013 № 292

ПОРЯДОК

роботи телефонної «гарячої лінії» МОЗ України

1. Загальні положення

1.1. У цьому Порядку наведені нижче терміни вживаються у такому значенні:

Адміністратор телефонної «гарячої лінії» МОЗ України (далі – Адміністратор) – підприємство (установа або організація), на яку Власником покладено функцію щодо забезпечення постійного технічного супроводу телефонної «гарячої лінії» МОЗ України (далі – Гаряча лінія);

Власник Гарячої лінії (далі – Власник) – МОЗ України;

Гаряча лінія – інформаційно-телекомунікаційна система, створена для оперативного прийому, реєстрації, збереження, розгляду та аналізу звернень;

заявники – фізичні особи, які звертаються до МОЗ України по Гарячій лінії;

звернення – пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги, що надходять від заявників по Гарячій лінії;

Координатор Гарячої лінії (далі – Координатор) – структурний підрозділ Власника, який забезпечує взаємодію між центром прийому звернень, Адміністратором, структурними підрозділами Власника, а також підприємствами, установами та організаціями, що належать до сфери управління МОЗ України;

оператори Центру прийому звернень (далі – оператори Центру) – особи, які безпосередньо здійснюють прийом, реєстрацію, збереження, розгляд та аналіз звернень;

Центр прийому звернень по Гарячій лінії (далі – Центр) – підприємство (установа або організація), на яку Власником покладено функції прийому, реєстрації, оперативного розгляду та надання відповідей на звернення.

1.2. Цей Порядок визначає механізми прийому, розгляду та надання відповідей на звернення, які надходять до Гарячої лінії.

1.3. Гаряча лінія створена з метою оптимізації роботи із заявниками та забезпечення оперативного реагування МОЗ України на звернення.

1.4. Ефективність функціонування Гарячої лінії забезпечується взаємодією Центру, Координатора, Адміністратора, структурних підрозділів

МОЗУ

МОЗ України, а також підприємств, установ та організацій, що належать до сфери управління МОЗ України.

1.5. Центр здійснює:

прийом усіх звернень, що надходять на Гарячу лінію;
реєстрацію усіх звернень в оновленій Системі електронного документообігу у центральному апараті МОЗ України (далі - СЕД);

збереження усіх звернень, які надійшли на Гарячу лінію, на серверному обладнанні МОЗ України за допомогою відповідних програмно-апаратних засобів;

надання відповідей на звернення, що не потребують додаткового вивчення;

передання звернень, що потребують додаткового вивчення, відповідним структурним підрозділам МОЗ України, до компетенції яких належить розгляд порушених у зазначених зверненнях питань;

✓ взаємодію, шляхом електронного листування, з Міністерством охорони здоров'я Автономної Республіки Крим, структурними підрозділами з питань охорони здоров'я обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій для забезпечення повідомного реагування на питання, що порушуються у зверненнях;

✓ інформування заявників щодо форм законодавства, надання консультаційних послуг і роз'яснень з пріоритетних питань державної політики у сфері охорони здоров'я;

надання Координатору результатів аналізу стану опрацювання звернень півкварталу, до 10 числа місяця, наступного за останнім місяцем звітного періоду.

1.6. Координатор забезпечує:

взаємодію у процесі експлуатації Гарячої лінії між Центром, Адміністратором, структурними підрозділами МОЗ України, підприємствами, установами та організаціями, що належать до сфери управління МОЗ України; Міністерством охорони здоров'я Автономної Республіки Крим, структурними підрозділами з питань охорони здоров'я обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій;

визначення прав доступу та персоніфікованих робочих місць у СЕД операторам Центру;

здійснення контролю опрацювання звернень, що направлені до відповідних структурних підрозділів МОЗ України;

інформування керівництва МОЗ України щодо якості функціонування Гарячої лінії та роботи Центру;

інформування громадськості стосовно роботи Гарячої лінії;

організацію заходів щодо поліпшення якості роботи Гарячої лінії.

1.7. Структурні підрозділи МОЗ України у межах компетенції здійснюють:

✓ щоденне приймання від Центру за допомогою СЕД звернень громадян, форма яких визначена додатком до цього Порядку;

МОЗ УНР

надання операторам Центру роз'яснень щодо норм законодавства та іншої необхідної для виконання покладених на них завдань інформації;

розгляд звернень, що потребують додаткового вивчення;

підготовку письмових відповідей результатів розгляду звернень заявникам та їх реєстрацію у СЕД.

1.8. Адміністратор здійснює:

робоче налаштування програмно-апаратного забезпечення Гарячої лінії;

надання доступу до роботи у СЕД операторам Центру та адміністрування їх прав за погодженням із Координатором;

налаштування персоніфікованих робочих місць операторів Центру;

навчання операторів Центру основам роботи та правилам користування СЕД;

технічну підтримку роботи операторів Центру;

забезпечення безперервного функціонування та постійний технічний супровід роботи Гарячої лінії;

організацію забезпечення захисту інформації, у тому числі персональних даних;

аналіз зауважень та пропозицій щодо роботи Гарячої лінії, розробку та узгодження із Координатором рекомендацій щодо поліпшення якості роботи Гарячої лінії;

модернізацію Гарячої лінії за погодженням із Координатором.

1.9. Відповіді на звернення надаються, враховуючи вимоги Закону України «Про засади державної мовної політики».

1.10. Збір та обробка персональних даних здійснюються відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

2. Прийом та реєстрація звернень

2.1. Для прийому звернень у Центрі щоденно (з 9.00 до 18.00 годин), окрім вихідних та святкових днів, чергують два оператори.

2.2. Звернення надходять у режимі реального часу за допомогою багатоканальної телефонної лінії, яка підтримує функції утримання вхідних дзвінків та автовідповідача.

2.3. Перед здійсненням консультування заявників попереджають про можливість запису звернення за допомогою апаратних засобів.

2.4. Кожне звернення реєструється у СЕД, для чого операторами заповнюється Реєстраційна електронна картка звернення громадян (далі Картка) за формою, що наведена у додатку до цього Порядку.

2.5. Кожному зверненню присвоюється індивідуальний номер.

3. Опрацювання звернень

3.1. Оператори Центру у режимі реального часу надають необхідні роз'яснення та довідкову інформацію заявникам з питань, що не потребують

14/01/2019

додакового опрацювання. При цьому результати опрацювання звернень заносяться операторами Центру до Карток.

3.2. Звернення, що потребують опрацювання на місцях, надсилаються засобами електронного листування відповідальним за взаємодію із Центром посадовим особам Міністерства охорони здоров'я Автономної Республіки Крим, структурних підрозділів з питань охорони здоров'я обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій (далі – Відповідальні особи).

3.3. Інформація про надсилання звернень до Відповідальних осіб заносяться операторами Центру до Карток.

3.3. Відповідальні особи опрацьовують надіслані операторами Центру звернення та надсилають до Центру шляхом електронного листування у встановлений Центром строк скановані листи стосовно результатів опрацювання звернень.

Інформація про результати опрацювання звернень вноситься операторами Центру до СЕД разом з електронною копією листа, надісланого Відповідальною особою.

3.4. Звернення, які потребують додакового вивчення, пересилаються операторами Центру відповідним структурним підрозділам МОЗ України, до компетенції яких належить розгляд порушень у зазначених зверненнях питань, за допомогою СЕД.

До того ж оператори Центру повідомляють заявників щодо необхідності додакового вивчення порушень ними питань, реєстраційні номери звернень, найменування структурного підрозділу МОЗ України, до якого надіслано звернення, очікувані терміни опрацювання звернення та заносять відповідну інформацію до Карток.

3.5. Структурні підрозділи МОЗ України у межах компетенції опрацьовують звернення та готують письмові відповіді заявникам.

Інформація про результати розгляду звернень вноситься до СЕД разом з електронною копією листа, яким поінформовано заявника.

3.6. Строки опрацювання звернень визначаються законодавством України.

Директор Департаменту
Інформаційно-організаційного та
документального забезпечення

 О. Сієнко

Додаток
до Порядку роботи телефонної
«гарячої лінії» МСЗ України

ФОРМА РЕЄСТРАЦІЙНОЇ ЕЛЕКТРОННОЇ КАРТКИ ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯНИ

№ з/п	Найменування поля	Тип поля	Зміст поля
1.	Дата та час отримання звернення	Дата, автоматично неактивне	Дата та час реєстрації звернення у СЕД
2.	Реєстраційний номер звернення	Символьно, автоматично неактивне	Реєстраційний номер звернення у СЕД
3.	Тип звернення	Довідникове	Опис типу звернення відповідно до переліку
4.	Тема звернення	Довідникове	Опис теми звернення відповідно до наданого переліку
5.	Прізвище заявника	Символьно активне	Інформація щодо прізвища заявника
6.	Ім'я заявника	Символьно активне	Інформація щодо імені заявника
7.	По батькові заявника	Символьно активне	Інформація щодо по батькові заявника
8.	Дата народження	Числове активне	Інформація щодо року народження заявника
9.	Категорія заявника	Довідникове поле	Категорія населення, до якої відноситься заявник (Герой Радянського Союзу, Герой Соціалістичної Праці, Іловаць ВВВ)
10.	Регіон	Довідникове	Інформація щодо регіону проживання заявника (АРК, область, м. Київ, м. Севастополь)
11.	Населений пункт	Довідникове	Інформація щодо населеного пункту фактичного проживання заявника (місто, село, міське поселення, селище, с/пос. тощо)

11/17/2017

№ з/п	Найменування поля	Тип поля	Зміст поля
12.	Вулиця	Довідникове	Інформація щодо вулиці фактичного проживання заявника
13.	Будинок	Символьне активне	Інформація щодо номера будинку фактичного проживання заявника
14.	Корпус (секція)	Символьне активне	Інформація щодо номера корпусу (секції) фактичного проживання заявника
15.	Квартира (кімната)	Символьне активне	Інформація щодо номера квартири (кімнати) фактичного проживання заявника
16.	Телефон	Числове активне	Інформація щодо контактного телефону заявника у міжнародному форматі
17.	Зміст звернення	Символьне активне	Стисла інформація щодо питання, яке порушується у зверненні
18.	Регіон, якого стосується питання	Довідникове	Інформація щодо регіону, якого стосується питання, зазначене у зверненні (АРК, область, м. Київ, м. Севастополь)
19.	Чи потребує додаткового опрацювання?	Логічне	Інформація щодо необхідності додаткового опрацювання звернення (так, ні)
20.	Результат опрацювання	Символьне активне	Стисла інформація щодо відповіді оператора Центру на звернення, яке не потребує додаткового опрацювання
21.	Направлено на розгляд	Довідникове	Найменування структурного підрозділу МОЗ України, МОЗ Автономної Республіки Крим або найменування структурного підрозділу з питань охорони здоров'я обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій, до яких направлено звернення

№ з/п	Найменування поля	Тип поля	Зміст поля
22.	ІПБ Оператора	Символьне неактивне	Прізвище, ім'я та по батькові оператора Центру, який прийняв звернення
23.	Термін опрацювання	Дата неактивне	Дата закінчення терміну опрацювання звернення (автоматично розраховується)
24.	Фактично опрацювано	Дата активне	Дата фактичного опрацювання звернення