

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства охорони
здоров'я України
15 жовтня 2024 року №1758

**Порядок
функціонування контакт-центру Міністерства охорони здоров'я України**

1. Порядок функціонування контакт-центру Міністерства охорони здоров'я України з питань протидії поширенню COVID-19 та підтримки під час воєнного стану (далі – контакт-центр МОЗ) розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, статті 5 Закону України «Про звернення громадян», розпорядження Кабінету Міністрів України від 09 червня 2011 року № 589 «Про схвалення Концепції створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади», підпункту 17 пункту 4 Положення про Міністерство охорони здоров'я України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 25 березня 2015 року № 267 (в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 24 січня 2020 року № 90), з метою підвищення ефективності роботи МОЗ.

Діяльність контакт-центру МОЗ фінансується в рамках реалізації проєкту «Зміцнення системи охорони здоров'я та збереження життя» (HEAL Ukraine) та/або інших джерел, незаборонених законодавством.

2. Контакт-центр МОЗ працює цілодобово без вихідних та святкових днів за номером 0 800 60 20 19.

3. Інформація про діяльність контакт-центру МОЗ, номер телефону розміщується на офіційному вебсайті МОЗ.

4. Основними завданнями контакт-центру МОЗ є:

1) забезпечення можливості реалізації прав громадян на усні звернення з питань протидії поширенню COVID-19 та соціально-громадської підтримки під час дії воєнного стану, питань закупівлі та отримання лікарських засобів, медичної допомоги, медичної евакуації;

2) надання консультацій та інформації з питань, що мають важливе суспільне значення у сфері охорони здоров'я, на підставі інформаційно-консультаційних матеріалів, які є у віданні та користуванні МОЗ, яка формується відповідно до інформації, наданої структурними підрозділами МОЗ, підприємствами, установами, організаціями, що належать до сфери управління МОЗ;

3) прийняття та опрацювання звернень, що надходять до контакт-центру МОЗ;

4) передача, у разі необхідності, посадовим особам МОЗ звернень для реєстрації у системі електронного документообігу на базі програмного забезпечення «Автоматизована система управління документами «ДОК ПРОФ 3» (далі — система

електронного документообігу) та їх подальшого вирішення по суті шляхом надання відповіді на звернення громадянина;

5) проведення аналізу результатів попереднього розгляду звернень.

5. На звернення, в яких порушене питання загального довідкового та консультативного характеру та такі, що не потребують додаткового вивчення, консультації надаються під час телефонної розмови з оператором контакт-центру МОЗ.

6. Звернення, що надійшли до контакт-центру МОЗ та відповідь на які не може бути надано під час телефонної розмови громадянина з оператором контакт-центру МОЗ, реєструються в день їх надходження в електронній системі контакт-центру МОЗ та спрямовується в залежності від суті звернення до МОЗ, структурних підрозділів з питань охорони здоров'я обласних, Київської міської державної адміністрації (далі-ДОЗ), закладів охорони здоров'я (далі-ЗОЗ) за наявності технічної можливості.

Якщо питання, з якими звернувся громадянин, не відноситься до повноважень МОЗ, оператор контакт-центру МОЗ, який здійснює прийом телефонного звернення, надає інформацію, до якого органу державної влади або органу місцевого самоврядування, підприємства, установи чи організації необхідно звернутися, і за можливості надає адресу та номер телефону або здійснює переадресацію дзвінка.

7. Зареєстроване звернення повинне містити наступну інформацію:

- 1) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) громадянина;
- 2) суть порушеного питання;
- 3) поштову адресу та/або адресу електронної пошти, на яку має бути спрямована відповідь по суті звернення;
- 4) актуальний контактний номер телефону громадянина.

Обробка персональних даних здійснюється лише з метою та в межах, необхідних для розгляду вирішення порушеного питання у зверненні відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

8. У випадку, коли громадянин не вимагає письмової відповіді, остання не надається.

9. Письмові звернення, які передані до відповідальних осіб МОЗ або ДОЗ/ЗОЗ для опрацювання та розгляду відповідно до пункту 6 Порядку, можуть бути на виконанні не більше одного місяця від дня їх реєстрації у системі електронного документообігу, а ті, які не потребують додаткового вивчення - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання, про що оператор контакт-центру МОЗ повідомляє громадянина.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, відповідальний структурний підрозділ МОЗ або ДОЗ/ЗОЗ може продовжити термін для розгляду звернення, але загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Оператор контакт-центру МОЗ контролює рух письмових звернень, які передані до відповідальних осіб МОЗ або ДОЗ/ЗОЗ для можливості інформування громадянина про поточний стан відпрацювання звернення.

10. Звернення приймаються операторами контакт-центру МОЗ в режимі реального часу за допомогою багатоканальної телефонної лінії, яка підтримує функції утримання вхідних дзвінків та автовідповідача, або через онлайн чат контакт-центру МОЗ розміщеного на головній сторінці офіційного вебсайту (вебпорталу) МОЗ.

11. Оператор контакт-центру МОЗ зобов'язаний прийняти вхідний телефонний дзвінок не пізніше третього-четвертого дзвінка, за умови відсутності збоїв у роботі телефонної мережі. При з'єднанні з оператором, громадянину повідомляється про добровільну згоду на обробку персональних даних громадянина.

12. Відповідь на телефонний дзвінок починається з привітання оператора з озвучуванням власного прізвища та номеру, а також з повідомленням, що телефонний дзвінок надійшов на адресу контакт-центру МОЗ. Спілкування оператора контакт-центру МОЗ з громадянами здійснюється виключно державною мовою. Особи, які не є громадянами України, національні меншини України мають право спілкуватися іншою мовою прийнятною для сторін у відповідності до норм Закону України «Про національні меншини (спільноти) України», Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

13. Оператор контакт-центру МОЗ зобов'язаний уважно вислухати повідомлення, вести розмову в уповільненому темпі, не перебиваючи, з дотриманням методу перепитування, з посиленням на незадовільну якість зв'язку, або шляхом уточнюючих запитань для з'ясування обставин.

14. У разі, якщо громадянин застосовує ненормативну лексику, спілкується агресивно, на підвищеному тоні, зачіпає гідність оператора контакт-центру МОЗ, задає одне й те саме питання по суті, на яке була раніше отримана відповідь, вдається до образ, погроз, або його звернення містить відвертий наклеп, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, гендерної нерівності та політичну пропаганду, оператор має право припинити спілкування з ним. У разі неодноразового повтору (2 випадки та більше) номер телефону заявника може бути заблокований на вхідні дзвінки до контакт-центру МОЗ. Не підлягають розгляду звернення, які містять відвертий наклеп, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, гендерної нерівності та політичну пропаганду.

15. Оператор контакт-центру МОЗ зобов'язаний проінформувати громадянина про те, що його звернення зареєстровано та повідомити громадянину реєстраційний номер звернення, для забезпечення заявнику можливості відслідковувати стан опрацювання його звернення.

16. Оператор контакт-центру МОЗ зобов'язаний проінформувати про термін розгляду звернення.

17. Наприкінці розмови оператор контакт-центру МОЗ дякує за телефонний дзвінок.

18. Надання формальної, неповної чи неконкретної відповіді громадянину не допускається.

19. Оператор контакт-центру МОЗ повинен бути ознайомлений з історією попередніх звернень, які надходили від громадян.

**Директор Департаменту цифрових
трансформацій в охороні здоров'я**

 **Дмитро ЛУК'ЯНОВ**