

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства
охорони здоров'я України
9 листопада 2021 року № 2471

ПОРЯДОК роботи телефонної «гарячої лінії» МОЗ

1. Порядок роботи телефонної «гарячої лінії» МОЗ (далі - Порядок) 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 Міністерства охорони здоров'я України (далі - МОЗ) зі зверненнями громадян, об'єктивного та своєчасного їх розгляду згідно з вимогами законодавства України.

2. Цей Порядок визначає механізм прийому, розгляду та надання відповідей на звернення, які надходять на телефонну «гарячу лінію» МОЗ.

Функціонування телефонної «гарячої лінії» МОЗ здійснюється з метою реалізації права громадян на звернення з питань, що належать до компетенції МОЗ.

3. У цьому Порядку терміни вживаються у такому значенні:
адміністратор телефонної «гарячої лінії» МОЗ (далі - Адміністратор) - підприємство (установа або організація), на яку Власником покладено функцію щодо забезпечення постійного технічного супроводу телефонної «гарячої лінії» МОЗ (далі - Гаряча лінія);

власник Гарячої лінії (далі - Власник) - МОЗ;

гаряча лінія - інформаційно-комунікаційна система, створена для оперативного прийому, реєстрації, збереження, розгляду та аналізу звернень;
заявники - фізичні особи, які звертаються до МОЗ 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;

оператори центру прийому звернень (далі - оператори Центру) - особи, які безпосередньо здійснюють приймання, попередній розгляд та реєстрацію звернень;

центр прийому звернень на телефонну «гарячу лінію» МОЗ (далі - Центр) - підприємство, установа або організація, на яку Власником покладено функції з приймання, попереднього розгляду та реєстрації звернень, що надійшли за допомогою засобів комунікації, консультування та інформування заявників.

4. Ефективність функціонування Гарячої лінії забезпечується взаємодією Центру, Координатора, Адміністратора, структурних підрозділів МОЗ, а також підприємств, установ та організацій, що належать до сфери управління МОЗ.

5. Центр здійснює:

організацію роботи операторів з прийому та подальшої обробки звернень, що надходять на Гарячу лінію;

прийом усіх звернень, що надходять на Гарячу лінію;

реєстрацію всіх звернень в день надходження таких звернень;

надання за допомогою засобів телефонного зв'язку довідкової інформації з найбільш поширених питань у сфері охорони здоров'я, на підставі інформаційних матеріалів, що надаються МОЗ;

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

передачу звернень для опрацювання МОЗ у встановленому законодавством порядку відповідно до компетенції для розгляду та вирішення питань, що порушуються у зверненнях;

взаємодію, шляхом електронного листування, із Міністерством охорони здоров'я Автономної Республіки Крим, структурними підрозділами з питань охорони здоров'я обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій для забезпечення невідкладного належного розгляду звернень;

надання Координатору результатів аналізу стану опрацювання звернень, що надходять на Гарячу лінію, щокварталу до десятого числа місяця, наступного за останнім місяцем звітного періоду.

6. Координатор забезпечує:

взаємодію в процесі функціонування Гарячої лінії між Центром, Адміністратором, структурними підрозділами МОЗ, підприємствами, установами та організаціями, що належать до сфери управління МОЗ, 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 операторів Центру;

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

організацію заходів щодо поліпшення якості роботи Гарячої лінії.

7. Адміністратор забезпечує:
 безперебійне функціонування та технічну підтримку Гарячої лінії;
 робоче налаштування програмно-апаратного забезпечення Гарячої лінії;
 налаштування персоніфікованих робочих місць операторів Центру;
 технічну підтримку роботи операторів Центру;
 аналіз зауважень та пропозицій щодо роботи Гарячої лінії, розробку та узгодження з Координатором рекомендацій щодо поліпшення якості роботи Гарячої лінії.
8. Структурні підрозділи МОЗ у межах компетенції здійснюють:
 щоденне приймання звернень, що надходять на Гарячу лінію;
 розгляд у встановленому порядку звернень, що надходять на Гарячу лінію;
 підготовку письмових відповідей заявникам за результатами розгляду звернень, що надходять на Гарячу лінію, їх реєстрацію та надання заявникам;
 здійснення контролю опрацювання звернень, що надходять на Гарячу лінію.
9. Власник Гарячої лінії створює належні умови для матеріального забезпечення та організації роботи операторів Центру.
10. Прийом звернень на Гарячу лінію здійснюють оператори Центру щоденно з 9.00 год. до 18.00 год., крім вихідних та святкових днів, за телефоном: 0 800 505 201, у МОЗ за адресою: вул. Грушевського, 7, м. Київ.
11. У разі встановлення надзвичайної ситуації техногенного або природного характеру державного рівня відповідно до законодавства, графік роботи операторів Центру може змінюватись за рішенням МОЗ.
12. Звернення приймаються операторами Центру в режимі реального часу за допомогою багатоканальної телефонної лінії, яка підтримує функції утримання вхідних дзвінків та автовідповідача.
 Перед здійсненням консультування по Гарячій лінії оператори Центру обов'язково попереджають заявників про можливість запису розмови.
13. Розгляд звернень, що надійшли на Гарячу лінію, здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян» та інших нормативно-правових актів.
 Збір та обробка персональних даних здійснюються відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».
 Спілкування із заявниками здійснюється мовою, визначеною Законом України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

14. Кожне звернення, що надходить на Гарячу лінію, реєструється операторами Центру, для чого заповнюється Реєстраційна електронна картка звернення громадян (далі - Картка) за формою, що наведена у додатку до цього Порядку.

Кожному зверненню присвоюється унікальний ідентифікаційний номер.

15. Оператори Центру в режимі реального часу надають необхідну довідкову інформацію заявникам з найбільш поширених питань у сфері охорони здоров'я на підставі інформаційних матеріалів, що надаються МОЗ, що не реєструються як звернення.

Звернення, що надходить на Гарячу лінію та потребують додаткового опрацювання Міністерством охорони здоров'я Автономної Республіки Крим, структурними підрозділами з питань охорони здоров'я обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій, 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).

Інформація про надсилання звернень до Відповідальних осіб вноситься операторами Центру до Карток.

Відповідальні особи опрацьовують звернення та надають інформацію у встановлений строк щодо результатів розгляду звернень структурному підрозділу МОЗ, якого визначено відповідальним виконавцем звернення.

Інформація про результати опрацювання звернень, що надходить на Гарячу лінію, вноситься операторами Центру до Карток разом з інформацією від Відповідальної особи.

16. Структурні підрозділи МОЗ у межах компетенції опрацьовують звернення, що надходить на Гарячу лінію, здійснюють підготовку письмових відповідей та надсилають їх заявникам.

Якщо питання, порушені у зверненні, не входять до повноважень МОЗ, таке звернення в строк не більше п'яти днів пересилається відповідальним структурним підрозділом МОЗ за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявнику.

Інформація про результати розгляду звернень вноситься до автоматизованої системи електронного документообігу МОЗ виконавцем разом з електронною копією листа, яким поінформовано заявника.

17. Звернення, що надходить на Гарячу лінію, розглядаються і вирішуються у строк не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Міністр чи профільний заступник

Міністра встановлюють необхідний строк для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

18. Контроль за своєчасним розглядом звернень, що надходять на Гарячу лінію, покладається на відповідний структурний підрозділ МОЗ, до компетенції якого належить розгляд порушених у таких зверненнях питань.

**В.о. генерального директора
Директорату з розвитку цифрових
трансформацій в охороні здоров'я**

Наталія ЧИКАЛЕНКО

Додаток
до Порядку роботи
телефонної
«гарячої лінії» МОЗ
(пункт 13)

Форма реєстраційної електронної картки звернення громадян

№ з/п	Найменування поля	Тип поля	Зміст поля
1.	Дата та час отримання звернення	Дата, автоматичне неактивне	Дата та час реєстрації звернення у СЕД
2.	Реєстраційний номер звернення	Символьне, автоматичне 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	Символьне активне	Інформація щодо прізвища заявника
6.	Ім'я заявника	Символьне активне	Інформація щодо імені заявника
7.	По батькові заявника	Символьне 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, Інвалід 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, селище міського типу, село, селище)
12.	Вулиця	Довідникове	Інформація щодо вулиці фактичного проживання заявника

продовження додатку

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, МОЗ Автономної Республіки Крим або найменування структурного підрозділу з питань охорони здоров'я обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій, до яких направлено звернення
22.	П.І.Б. 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 опрацьовано	Дата активне	Дата фактичного опрацювання звернення