

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ

НАКАЗ

10.04.2013

N 292

м.Київ

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. Визначити:

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. Сіденко) координатором телефонної "гарячої лінії" МОЗ України.

2.3. Державний заклад "Українська станція виїзної екстреної консультативної медичної допомоги МОЗ України" (далі - ДЗ "УСВЕКМД МОЗ України") (К. Головач) центром прийому звернень за телефонною "гарячою лінією" МОЗ України.

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

3.1. Узгодження із Департаментом технічного завдання на розробку модуля "Телефонна "гаряча лінія" МОЗ України" у Системі електронного

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. Безперебійне 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 "УСВЕКМД 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. Щотижневе 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 Севастопольської 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. Надати до МОЗ України завірені належним чином копії наказів про призначення Відповідальних осіб з контактною інформацією: прізвище, ім'я,

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 Відповідальних 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 АНТИ ГРИП" Міністерства охорони здоров'я України".

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

Міністр

Р. Богатирьова