



ПОЛТАВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ДЕПАРТАМЕНТ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

НАКАЗ

08.11.2021

м. Полтава

309

**Про затвердження Порядку
роботи телефонної „гарячої”
лінії Департаменту охорони
здоров'я Полтавської обласної
державної адміністрації**

Відповідно до статті 5 Закону України „Про звернення громадян”, статті 1 Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, з метою підвищення ефективності роботи Департаменту охорони здоров'я Полтавської обласної державної адміністрації зі зверненнями громадян, об'єктивного та своєчасного їх розгляду згідно з вимогами законодавства

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок роботи телефонної „гарячої” лінії Департаменту охорони здоров'я Полтавської обласної державної адміністрації, що додається.

2. Відділу управління персоналом та медичними кадрами управління лікувально-профілактичної допомоги населенню та медичних кадрів Департаменту охорони здоров'я Полтавської обласної державної адміністрації (Олександр ОГЛОБЛЯ) забезпечити подання цього наказу на державну реєстрацію до Північно - Східного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Суми) в установленому порядку та офіційного оприлюднення в засобах масової інформації.

3. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного оприлюднення.

4. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника директора Департаменту - начальника управління лікувально – профілактичної

допомоги населенню та медичних кадрів Департаменту охорони здоров'я Полтавської обласної державної адміністрації (Юрій КУРИЛКО).

Директор Департаменту

Віктор ЛИСАК

ЗАТВЕРДЖЕНО

**Наказ Департаменту охорони
здоров'я Полтавської обласної
державної адміністрації**

_____ № _____

ПОРЯДОК роботи телефонної „гарячої” лінії Департаменту охорони здоров'я Полтавської обласної державної адміністрації

I. Загальні положення

1. Цей Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України „Про звернення громадян”, Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування” з метою підвищення ефективності роботи Департаменту охорони здоров'я Полтавської обласної державної адміністрації (далі - Департамент) зі зверненнями громадян, об'єктивного та вчасного їх розгляду згідно з вимогами законодавства України.

Посадові особи Департаменту, які забезпечують роботу телефонної „гарячої” лінії Департаменту (далі - посадова особа), у своїй діяльності керуються Конституцією України, Законами України „Про звернення громадян”, „Про державну службу”, Указом Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, Загальними правилами етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, затверджених наказом Національного агентства України з питань державної служби 05 серпня 2016 року № 158 (у редакції наказу Національного агентства України з питань державної служби від 28 квітня 2021 року № 72-21), зареєстровано в Міністерстві юстиції України 31 серпня 2016 року за № 1203/29333, іншими нормативно-правовими актами та цим Порядком.

2. Цей Порядок визначає організацію роботи телефонної „гарячої” лінії Департаменту, механізми прийому, реєстрації, оперативного розгляду та надання відповідей на звернення, які надходять на телефонну „гарячу” лінію Департаменту.

3. Функціонування телефонної „гарячої” лінії Департаменту здійснюється з метою встановлення додаткових гарантій права громадян на звернення з питань, що належать до компетенції Департаменту, підвищення довіри

громадян до Департаменту, а також для прийому повідомлень про факти невиконання службових обов'язків, перевищення службових повноважень посадовими особами Департаменту.

4. Основними завданнями роботи телефонної „гарячої” лінії Департаменту є:

надання довідково - консультативної допомоги в межах компетенції диспетчера;

прийняття, реєстрація та облік звернень, пропозицій, заяв і скарг громадян, що стосуються діяльності Департаменту та лікувально-профілактичних закладів області, які підпорядковуються Департаменту.

II. Порядок роботи телефонної „гарячої” лінії Департаменту

1. Телефонна „гаряча” лінія працює в адміністративній будівлі за адресою вул. Миколи Дмитрієва, 6, м. Полтава, 36011.

2. Прийом телефонних дзвінків на телефонну „гарячу” лінію Департаменту проводиться диспетчером за номером телефону 0-800-50-50-32 у цілодобовому режимі.

3. Функціонування телефонної „гарячої” лінії Департаменту забезпечує комунальне підприємство „Полтавський обласний центр екстреної медичної допомоги та медицини катастроф Полтавської обласної ради”.

III. Порядок прийому, реєстрації і розгляду звернень, що надійшли на телефонну „гарячу” лінію Департаменту

1. Звернення, в яких порушено питання довідкового та консультативного характеру, а також ті, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються безпосередньо при зверненні шляхом надання консультацій в межах компетенції диспетчера.

2. Якщо питання, з якими звернувся громадянин, не належать до компетенції Департаменту, посадова особа, яка здійснює прийом телефонного звернення, пояснює громадянину непрофільність звернення.

3. У разі якщо факти та обставини, викладені у зверненні, вимагають додаткового вивчення, посадова особа має право рекомендувати звернутися до Департаменту з письмовим зверненням у порядку, визначеному Законом України „Про звернення громадян”.

4. Усі звернення, що потребують додаткового вивчення і відповідь на які не може бути надана телефоном, реєструються в день їх надходження у журналі обліку звернень громадян, що надійшли на телефонну „гарячу” лінію

Департаменту, та на кожне звернення заповнюється реєстраційна картка телефонного звернення, що додається.

5. Заявник при зверненні на телефонну „гарячу” лінію Департаменту повідомляє:

прізвище, ім'я, по батькові;
суть порушеного питання, пропозиції, заяви чи скарги;
поштову адресу та (або) адресу електронної пошти, на яку має бути спрямована відповідь по суті звернення;
номер телефону.

6. Анонімні звернення реєструються на загальних підставах.

7. У випадку коли заявник не вимагає письмової відповіді, остання не надається, про що робиться відмітка у картці телефонного звернення.

8. На підставі письмової резолюції директора Департаменту чи його заступників реєстраційна картка передається до відповідного структурного підрозділу Департаменту або лікувально-профілактичного закладу області, для проведення перевірки фактів, зазначених у зверненні, та їх вирішення по суті відповідно до Закону України „Про звернення громадян”.

9. Діловодство за зверненнями громадян, що надійшли на телефонну „гарячу” лінію Департаменту, ведеться відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 55 „Деякі питання документування управлінської діяльності”.

10. Контроль за вчасним розглядом звернень, що надійшли на телефонну „гарячу” лінію Департаменту, здійснюють посадові особи відділу управління персоналом та медичними кадрами управління лікувально-профілактичної допомоги населенню та медичних кадрів Департаменту охорони здоров'я Полтавської обласної державної адміністрації.

IV. Строки розгляду звернень

1. Строк розгляду звернення не повинен перевищувати строків, які визначені Законом України „Про звернення громадян”.

2. Звернення, що потребують детальнішого вивчення, розглядаються в такому самому порядку, що й письмові звернення, відповідно до Закону України „Про звернення громадян”.

3. Звернення громадян, які мають установлені законодавством пільги, розглядаються в першочерговому порядку.

V. Правила етикету та службової поведінки під час телефонної розмови

1. Посадова особа під час виконання своїх посадових обов'язків зобов'язана неухильно дотримуватись загальновизнаних етичних норм поведінки, бути доброзичливою та ввічливою, дотримуватись високої культури спілкування, з повагою ставитись до прав, свобод та законних інтересів людини і громадянина.

2. Посадова особа зобов'язана зняти трубку телефонного апарата не пізніше третього - четвертого дзвінка.

3. Відповідь на телефонний дзвінок починається з привітання, представлення посадової особи та інформування, що телефонний дзвінок надійшов на адресу телефонної „гарячої” лінії Департаменту. Мова спілкування - українська.

4. Уважно вислухати повідомлення. Поставити уточнюючі запитання, якщо необхідно з'ясувати більше обставин.

5. Надати консультацію чи роз'яснення телефоном в межах своєї компетенції.

6. Зареєструвати звернення в разі необхідності додаткового вивчення питання та відповідь на яке не може бути надана безпосередньо телефоном.

7. Поінформувати заявника про те, що його звернення зареєстровано.

8. Поінформувати про орієнтовний термін отримання відповіді.

9. Подякувати за телефонний дзвінок.

Заступник директора
Департаменту-начальник управління
лікувально - профілактичної
допомоги населенню та
медичних кадрів Департаменту
охорони здоров'я Полтавської
обласної державної адміністрації

Юрій КУРИЛКО

Додаток
до Порядку роботи телефонної
„гарячої” лінії Департаменту
охорони здоров'я Полтавської
обласної державної
адміністрації
(пункт 4 розділу III)

ТЕЛЕФОННА „ГАРЯЧА” ЛІНІЯ
Департаменту охорони здоров'я Полтавської обласної державної
адміністрації
т. 0-800-50-50-32
Звернення громадянина

Кореспондент		Адреса кореспондента		Звернення
				Індивідуальне
Дата надходження кореспонденції	Реєстраційний індекс	Звідки одержано	Дата надіслання	
				Одержано за допомогою телефону
Категорія заявника			Соціальний стан	
Проблемний регіон	Полтавська область			
Отримувач		Проблемне питання		
Департамент охорони здоров'я Полтавської обласної державної адміністрації				
Короткий зміст				
Резолюція				
Автор резолюції				
Термін виконання			Виконано за _____ днів	
