



УКРАЇНА

ЧЕРНІГІВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
УПРАВЛІННЯ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

КОМУНАЛЬНЕ НЕКОМЕРЦІЙНЕ ПІДПРИЄМСТВО
«ОБЛАСНИЙ ЦЕНТР ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ТА
ПРОПАГАНДИ ЗДОРОВОГО СПОСОБУ ЖИТТЯ»
ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ

НАКАЗ

від 16.03.2020

м. Чернігів

№ 5-02

*Про створення телефонної «гарячої лінії COVID-19»
КНП «Обласний центр інформаційно-аналітичних
технологій та пропаганди здорового способу життя»
Чернігівської обласної ради*

З метою посилення комунікаційної роботи та підвищення рівня обізнаності громадян з питань профілактики гострої респіраторної інфекції COVID-19, надання рекомендацій щодо симптомів захворювання, інструкцій дій у випадках прояву симптомів, вчасного реагування на звернення громадян з зазначеного питання, на виконання листа Міністерства охорони здоров'я України від 02.03.2020 №26-04/6154/2-20 та доручення Управління охорони здоров'я облдержадміністрації від 03.03.2020 № 01-20/1580

НАКАЗУЮ:

1. Забезпечити організацію та функціонування «гарячої лінії – COVID-19», виділивши окремий телефонний номер 0800507070 для прийому телефонних дзвінків та надання консультацій у телефонному режимі.

2. Затвердити порядок проведення телефонної «гарячої лінії – COVID-19» у КНП «Обласний центр інформаційно-аналітичних технологій та пропаганди здорового способу життя» (додаток 1)

3. Завідувачці відділу пропаганди здорового способу життя Ейсимонт І.І., заступнику начальника, завідувачу відділу медичної статистики Штінову В.Л.:

3.1. Розробити графік та забезпечити чергування компетентних фахівців для надання консультацій громадянам в телефонному режимі з понеділка по п'ятницю щотижня з 8.00 по 16.00 для прийому дзвінків за телефоном «гарячої лінії – COVID-19» (Додаток 2).

4. Завідувачці відділу пропаганди здорового способу життя Ейсимонт І.І.

4.1. Забезпечити ведення обліку телефонних звернень громадян, їх аналіз та щотижневе інформування начальника Підприємства (Додаток 3).

4.2. Забезпечити інструктаж фахівців КНП «Обласний центр інформаційно-аналітичних технологій та пропаганди здорового способу життя», які здійснюватимуть роботу «гарячої телефонної лінії», з питань профілактики гострої респіраторної інфекції COVID-19.

4.3. Забезпечити інформування населення через засоби масової інформації, соціальні мережі про створення «гарячої лінії – COVID-19» КНП «Обласний центр інформаційно-аналітичних технологій та пропаганди здорового способу життя» Чернігівської обласної ради.

5. Головному бухгалтеру КНП «Обласний центр інформаційно-аналітичних технологій та пропаганди здорового способу життя» Вербовій Л.В.:

5.1. З метою заохочення працівників, задіяних в функціонуванні гарячої лінії, винайти можливість їх преміювання за результатами виконаної роботи.

6. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

Начальник Підприємства



В.ТАРАСОВСЬКИЙ

ПОРЯДОК
роботи гарячої телефонної лінії КНП «Обласний центр
інформаційно-аналітичних технологій та пропаганди здорового
способу життя»

1. «Гаряча телефонна лінія» функціонує з метою надання громадянам консультативної допомоги з питань профілактики гострої респіраторної інфекції COVID-19.

2. Фахівці, які забезпечують роботу «гарячої телефонної лінії», у своїй діяльності керуються офіційними нормативно-правовими актами та рекомендаціями МОЗ України, ДУ «Центр громадського здоров'я МОЗ України», ВООЗ, наказами УОЗ ОДА, рішеннями обласного оперативного штабу по координації дій щодо недопущення занесення та поширення на території Чернігівської області випадків захворювань, спричиненим новим коронавірусом (COVID-19) та цим Порядком.

3. «Гаряча телефонна лінія» КНП «Обласний центр інформаційно-аналітичних технологій та пропаганди здорового способу життя» працює в корпусі №1 за адресою: вул. Любецька, 7-а, за номером телефону 0800507070.

4. Прийом телефонних дзвінків на «гарячу телефонну лінію» проводиться в з 8:00 до 16:00 (перерва з 13:00 до 14:00) за винятком святкових і вихідних днів.

5. Якщо питання, з якими звернувся громадянин, не належать до компетенції КНП «Обласний центр інформаційно-аналітичних технологій та пропаганди здорового способу життя», відповідальна особа, яка здійснює прийом телефонного звернення, пояснює громадянину, до якого закладу доцільно звернутися, і за можливості надає номер телефону.

6. Усі питання громадян, що надійшли на «гарячу телефонну лінію», реєструються відповідальною особою в день їх надходження у Журналі обліку звернень громадян, що надійшли на «гарячу» телефонну лінію КНП «Обласний центр інформаційно-аналітичних технологій та пропаганди здорового способу життя».

7. Правила етикету та службової поведінки під час телефонної розмови:

- відповідальна особа зобов'язана зняти трубку телефонного апарата не пізніше третього - четвертого дзвінка;
- відповідь на телефонний дзвінок починається з привітання, представлення відповідальної особи та інформування громадянина про те, що телефонний дзвінок надійшов на адресу «гарячої» телефонної лінії КНП «Обласний центр інформаційно-аналітичних технологій та пропаганди здорового способу життя»;
- мовою спілкування є українська чи інша мова, прийнятна для сторін;
- уважно вислухати повідомлення;
- надати консультацію чи роз'яснення під час розмови;

- подякувати за телефонний дзвінок.

У разі застосування громадянином ненормативної лексики, образ відповідальна особа має право припинити спілкування з таким громадянином.

Додаток 2

Графік роботи «гарячої» телефонної лінії КНП «Обласний центр інформаційно-аналітичних технологій та пропаганди здорового способу життя» на період до 03.04.2020

№ з/п	Дата	ПІБ	Посада
1.	16.03.2020	Ткаченко О.А.	Лікар – методист
2.	17.03.2020	Балінський В.А	Редактор
3.	18.03.2020	Хропата В.І	Статистик медичний
4.	19.03.2020	Агафонова С.М.	Статистик медичний
5.	20.03.2020	Ткаченко О.А.	Лікар – методист
6.	23.03.2020	Балінський В.А	Редактор
7.	24.03.2020	Хропата В.І	Статистик медичний
8.	25.03.2020	Агафонова С.М.	Статистик медичний
9.	26.03.2020	Ткаченко О.А.	Лікар - методист
10.	27.03.2020	Балінський В.А	Редактор
11.	30.03.2020	Хропата В.І	Статистик медичний
12.	31.03.2020	Агафонова С.М.	Статистик медичний
13.	01.04.2020	Ткаченко О.А.	Лікар - методист
14.	02.04.2020	Балінський В.А	Редактор
15.	03.04.2020	Хропата В.І	Статистик медичний

Додаток 3

ЖУРНАЛ

обліку звернень громадян, що надійшли на гарячу телефонну лінію

№ з/п	Дата	Контактна інформація громадянина, який звернувся на гарячу лінію	Короткий зміст запитання	Консультант