

ЗАТВЕРДЖЕНО  
наказ Національної служби здоров'я  
України  
від "16" березня 20 19 р. № 31

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про управління інформаційно-довідкової служби**  
**Департаменту комунікацій**  
**Національної служби здоров'я України**

**1. Загальні положення**

1.1. Управління інформаційно-довідкової служби (далі – управління) є структурним підрозділом Департаменту комунікацій (далі – Департамент) апарату Національної служби здоров'я України (далі – НСЗУ).

1.2. Управління підпорядковане та підконтрольне безпосередньо директору Департаменту.

1.3. Управління у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, Положенням про Національну службу здоров'я України, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2017 року № 1101 (далі – Положення про НСЗУ), іншими нормативно-правовими актами, наказами НСЗУ, Положенням про Департамент та цим Положенням.

1.4. Управління організовує свою роботу згідно з поточними планами у взаємодії з іншими структурними підрозділами апарату НСЗУ.

1.5. Управління в межах повноважень, визначених цим Положенням, забезпечує виконання покладених на нього завдань.

1.6. До складу управління входять:

- відділ клієнтської підтримки;
- відділ адміністрування інформаційно-довідкової служби.

1.7. Основні завдання, функції, права та відповідальність структурних підрозділів, що входять до складу управління, визначаються цим Положенням та положеннями про відповідні структурні підрозділи, які затверджуються в установленому порядку.

**2. Основні завдання**

Основними завдання управління є:

2.1. Забезпечення інформаційно-консультативної та сервісної підтримки щодо надання інформації про діяльність НСЗУ та з інших пов'язаних питань.

- 2.2. Забезпечення збору інформації щодо практичних результатів діяльності НСЗУ та з інших пов'язаних питань.
- 2.3. Здійснення зворотного зв'язку із запитувачем інформації.
- 2.4. Участь в процесі формування лояльності до НСЗУ.
- 2.5. Забезпечення моніторингу та аналізу інформаційної активності НСЗУ.
- 2.6. Здійснення оперативного реагування на кризові виклики в рамках своїх повноважень щодо їх усунення або мінімізації впливу.

### 3. Функції

Управління відповідно до покладених на нього завдань:

- 3.1. Здійснює розробку процесів клієнтської підтримки НСЗУ, інструкцій та інших організаційно-розпорядчих документів довідково-інформаційної служби НСЗУ, забезпечує контроль за їх виконанням.
- 3.2. Здійснює планування та організацію роботи інформаційно-довідкової служби НСЗУ.
- 3.3. Забезпечує системний та постійний моніторинг якості надання інформаційно-довідкової підтримки НСЗУ.
- 3.4. Здійснює формування та аналіз статистичних даних роботи інформаційно-довідкової служби.
- 3.5. Забезпечує своєчасну підготовку та оновлення інформаційної бази питань-відповідей з метою підвищення якості інформаційно-довідкової підтримки.
- 3.6. Забезпечує контроль виконання ключових показників ефективності довідково-інформаційної служби НСЗУ.
- 3.7. Здійснює адміністрування скриптів розподілу дзвінків на короткий номер 1677.
- 3.8. Забезпечує актуальність Голосового меню (IVR), здійснює попередній запис голосових повідомлень та програмування маршрутизатору дзвінків.
- 3.9. Забезпечує адміністрування агентів інформаційно-довідкової служби НСЗУ в автоматизованих системах.
- 3.10. Здійснює моніторинг, аналіз статистичних та аналітичних даних інформаційної активності: тематики, класифікації, кількості запитів та поширених запитань що надходять до інформаційно-довідкової служби НСЗУ.
- 3.11. Забезпечує якісну інформаційно-консультативну та сервісну підтримку з надання інформації щодо діяльності НСЗУ та з інших пов'язаних питань.
- 3.12. Збирає інформацію щодо практичних результатів діяльності НСЗУ та з інших пов'язаних питань з метою здійснення подальшого аналізу.
- 3.13. Забезпечує прийом, реєстрацію, класифікацію та збереження усіх звернень, що надходять до інформаційно-довідкової служби, забезпечує ідентифікацію запитувачів НСЗУ.

3.14. Виконує первинну обробку запитів та звернень громадян та передає їх для подальшого опрацювання компетентним структурним підрозділам апарату НСЗУ відповідно до вимог Закону України “Про звернення громадян”.

3.15. Забезпечує надання відповідей на звернення, що не потребують додаткового вивчення та надання зворотнього зв'язку (вихідних дзвінків) у випадках:

- запиту на зворотній зв'язок запитувачем;
- необхідності додаткового часу для уточнення інформації з метою надання відповіді належної якості;
- неможливості переведення дзвінка за належністю на відповідального співробітника або підрозділ НСЗУ.

3.16. В межах компетенції управління організовує роботу для подальшого розгляду та надання відповідей на запити.

3.17. Забезпечує підтримку належного рівня якості сервісного та інформаційно-довідкового супроводу.

3.18. Бере участь в інформаційному супроводі комунікаційних кампаній НСЗУ.

3.19. У межах своїх компетенцій взаємодіє та співпрацює із відповідними структурними підрозділами апарату НСЗУ щодо надання відповідної інформації для розміщення на офіційному веб-сайті НСЗУ з метою забезпечення та реалізації державної політики у сфері забезпечення конституційних прав громадян на звернення та прав на утримання публічної інформації.

3.20. Виконує вимоги нормативно-правових актів у сфері захисту персональних даних щодо недопущення розголошення у будь-який спосіб персональних даних, які було довірено або стали відомі у зв'язку з виконанням службових обов'язків.

3.21. Здійснює взаємодію з іншими структурними підрозділами апарату НСЗУ з метою виконання покладених на управління функцій.

3.22. Ініціює та бере участь у розробці та впровадженні нових інструментів, в тому числі електронних, з метою покращення якості в рамках виконання покладених на управління завдань.

3.23. Бере участь у формуванні та аналізі стратегії НСЗУ, процесах оцінки та моніторингу ризиків, звітує керівництву НСЗУ.

3.24. За дорученням керівництва НСЗУ виконує інші завдання у межах компетенції управління.

3.25. Забезпечує дотримання працівниками управління вимог трудового законодавства України, законодавства України про державну службу, запобігання корупції, захист персональних даних, правил внутрішнього службового розпорядку НСЗУ, службової дисципліни та правил поведінки державного службовця, вимог режиму секретності (за наявності допуску до державної таємниці), охорони праці, техніки безпеки, виробничої санітарії, гігієни праці та протипожежної безпеки, передбачених відповідними правилами та інструкціями.

## 4. Права

Управління має право:

- 4.1. Взаємодіяти із структурними підрозділами апарату НСЗУ, органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями з питань, що належать до його компетенції.
- 4.2. Одержувати в установленому законодавством порядку від посадових осіб апарату НСЗУ інформацію, статистичні дані, довідки, матеріали та пояснення, в тому числі персональні дані, з метою виконання покладених на управління завдань.
- 4.3. На обробку персональних даних, необхідних для виконання покладених на нього завдань, з дотриманням вимог законодавства про захист персональних даних.
- 4.4. Вносити керівництву Департаменту пропозиції щодо вдосконалення роботи управління в межах компетенції.
- 4.5. Брати участь у конференціях, семінарах, навчальних заходах, нарадах з метою покращення якості виконання покладених на нього завдань.
- 4.6. Залучати у встановленому порядку до участі у виконанні завдань та функцій, передбачених цим Положенням, інші структурні підрозділи апарату НСЗУ.
- 4.7. Ініціювати скликання нарад з питань, що належать до компетенції управління, залучати до участі в них спеціалістів інших структурних підрозділів апарату НСЗУ (за згодою їх керівників).
- 4.8. Брати участь у підготовці та проведенні нарад, роботі робочих груп у НСЗУ з питань, що належать до компетенції управління.

## 5. Керівництво

- 5.1. Управління очолює заступник директора Департаменту - начальник управління, який є державним службовцем, призначається на посаду і звільняється з посади в установленому законодавством порядку.
- 5.2. На посаду заступника директора Департаменту - начальника управління призначається особа, яка вільно володіє державною мовою та має повну вищу освіту за освітньо-кваліфікаційним рівнем магістра, досвід роботи на посадах державної служби категорій "Б" чи "В" або досвід служби в органах місцевого самоврядування, або досвід роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форм власності не менше двох років.
- 5.3. Заступник директора Департаменту - начальник управління безпосередньо підпорядковується директору Департаменту.
- 5.4. У разі відсутності заступника директора Департаменту - начальника управління виконання його функцій покладаються на начальника відділу

клієнтської підтримки, начальника відділу адміністрування інформаційно-довідкової служби або іншу посадову особу відповідно до наказу НСЗУ.

5.5. Права, обов'язки і відповідальність заступника директора Департаменту – начальника управління визначаються законодавством про державну службу, Положенням про НСЗУ, цим Положенням, посадовою інструкцією і правилами внутрішнього службового розпорядку НСЗУ.

Заступник директора департаменту –  
начальник управління  
інформаційно-довідкової служби  
Департаменту комунікацій

ПОГОДЖЕНО

Директор Департаменту комунікацій

Завідувач Сектору оцінки та усунення  
корупційних ризиків

Директор Департаменту  
управління персоналом

Заступник директора  
Юридичного департаменту

Ю. Косяк

С. Гнатюк

І. Жигінас

(Боїно 7.0.)

С. Косяк

Жигінас І. П.