

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения  
"Сахалинский областной медицинский информационно-аналитический центр"



УТВЕРЖДАЮ:  
Директор ГБУЗ «СОМИАЦ»

О.В. Иванова

\_\_\_\_\_ 2019 года

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об отделе Контакт-центра по вопросам оказания медицинской помощи**  
**в Сахалинской области**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1.1. Отдел контакт-центр является структурным подразделением ГБУЗ "Сахалинский областной медицинский информационно-аналитический центр" и находится в непосредственном подчинении директора.
- 1.2. Отдел контакт-центр создан для осуществления записи пациентов на прием к врачу по средствам телефонной связи.
- 1.3. Руководство отделом осуществляет начальник отдела. Начальник отдела назначается и освобождается от должности директором ГБУЗ «СОМИАЦ».
- 1.4. В своей работе отдел контакт-центр руководствуется действующим законодательством РФ, нормативными документами Министерства здравоохранения РФ, Уставом ГБУЗ «СОМИАЦ», организационно-распорядительными документами ГБУЗ «СОМИАЦ», указаниями и распоряжениями директора ГБУЗ «СОМИАЦ», настоящим Положением.
- 1.5. Организационная структура, штатное расписание и график работы отдела разрабатываются начальником отдела, согласовываются и утверждаются директором ГБУЗ «СОМИАЦ».

**2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ**

- 2.1. Целью работы отдела контакт-центр является повышение доступности записи пациентов на прием к врачу и удовлетворенности населения оказанной медицинской помощью.
- 2.2. К основным задачам отдела контакт-центр относятся:
  - прием входящих звонков;
  - запись пациентов в медицинской информационной системе «БАРС»;
  - обработка данных пациента в информационной системе CRM;
  - консультация и разъяснения по вопросу записи на прием к врачу;
  - информативный обзвон (подтверждение записи, диспансеризация и др.)

**3. СТРУКТУРА**

- 3.1. Состав и структуру отдела утверждает директор ГБУЗ «СОМИАЦ» по предложению начальника отдела.
- 3.2. Штатное расписание отдела утверждается ежегодно и может пересматриваться при изменении объемов работ и функций.
- 3.3. Отдел контакт-центр включает в себя операторов телефонной связи.

**4. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ДРУГИМИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ**

- 4.1. Получает:
  - сведения, необходимые для бесперебойного функционирования отдела контакт-центр;
- 4.2. Представляет:
  - материалы руководителям структурных подразделений в соответствии с заявленными задачами;

## 5. ПРАВА

5.1. В случае необходимости привлекать к работе сотрудников других подразделений ГБУЗ «СОМИАЦ».

5.2. Участвовать в мероприятиях (совещания, конференции и др.) по вопросам, входящим в компетенцию работы отдела.

## 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. Ответственность за качество и своевременность выполнения возложенных задач, а также за работу отдела в целом несет начальник отдела.

6.2. Степень ответственности других работников устанавливается должностными инструкциями.

Ознакомлены:

1. Черрашвили А.В.
2. Гвердохидова Д.А.
3. Бекназов К.А.
4. Семангели Е.В.
5. Шталева И.Ю.
6. Строкова Е.В.
4. Уакохамова В.С.
8. Мамшва И.С.
9. Дарошеникова М.М.
10. Антипова Д.В.
11. Терехенко С.О.
12. Юрзандва А.А.
13. Парасова К.Ю.
14. Молчанова В.В.
15. Подрушек М.В.
16. Бондарева Е.В.
17. Ракова А.С.
18. Колесникова И.Б.
19. Фролова О.В.

## Положение

### О Контакт-центре по вопросам оказания медицинской помощи в Сахалинской области

#### I. Общие положения

- 1.1 Настоящее положение определяет цели создания контакт-центра по вопросам оказания медицинской помощи в Сахалинской области (далее – Контакт-центр), его назначение, права и обязанности участников Контакт-центра.
- 1.2 Контакт-центр руководствуется в своей деятельности распоряжением Министерства здравоохранения Сахалинской области от 05.04.2019 №396-р и иными нормативными правовыми актами, а также настоящим Положением.
- 1.3 В целях настоящего Положения используются следующие термины и их определения:  
**Телефонный вызов** – информация в устной форме, поступившая в Контакт-центр.  
**Пользователь Контакт-центра** – физическое лицо, направляющее информацию в Контакт-центр (далее - пользователь).  
**Обработка телефонного вызова** – прием, проверка, анализ телефонных вызовов пользователей, предоставление информации пользователю в соответствии с поступившим запросом.  
**Информационная система** – информационная система, используемая участниками Контакт-центра, позволяющая фиксировать и передавать информацию об обращении пользователя Контакт-центра.  
**Регламент** – Регламент работы участников Центра приема и обработки телефонных вызовов граждан по вопросам оказания медицинской помощи в Сахалинской области.

#### II. Цели создания, основные задачи Контакт-центра

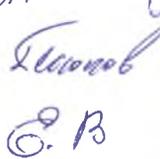
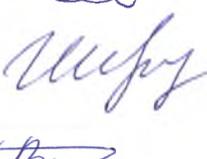
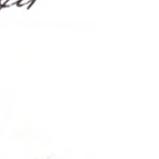
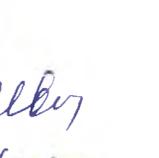
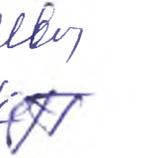
- 2.1 Целью создания Контакт-центра является запись пациентов на прием к врачу с использованием современных информационно-коммуникационных технологий.
- 2.2 Основными задачами Контакт-центра являются:  
Прием и обработка сообщений пользователей Контакт-центра;  
Запись пациентов в медицинской информационной системе «БАРС»;  
Повышение уровня качества предоставления информации пользователям Контакт-центра;

#### III. Участники Контакт-центра

- 3.1 Участниками Контакт-центра являются:
  - Директор - Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Сахалинский областной медицинский информационно-аналитический центр» (далее ГБУЗ «СОМИАЦ»).Директор Контакт-центра:
  - Обеспечивает организацию работы Контакт-центра;
  - Назначает начальника отдела Контакт-центра;

- Определяет стандарты обслуживания телефонных вызовов, поступающих в Контакт-центр;
  - Определяет перечень функциональных возможностей Контакт-центра;
  - Определяет режим работы Контакт-центра
- Начальник отдела Контакт-центра:
    - Выполняет сбор и анализ показателей работы Контакт-центра;
    - Формирует предложения по совершенствованию процесса работы Контакт-центра;
    - Определяет потребности в обучении специалистов Контакт-центра;
    - Составляет обучающие и справочные материалы;
    - Проводит детальный анализ нестандартных ситуаций, возникших в процессе работы Контакт-центра;
    - Осуществляет оперативный мониторинг процесса работы специалистов Контакт-центра;
    - Обеспечивает доведение справочной информации и обучающих материалов до специалистов Контакт-центра;
    - Принимает участие в анализе нестандартных ситуаций, возникших в процессе работы Контакт-центра.
  - Оператор Контакт-центра:
    - Принимает и обрабатывает телефонные вызовы согласно Регламенту;
    - Фиксирует информацию, полученную от пользователя Контакт-центра согласно Регламенту;
  - Пользователь Контакт-центра:
    - Взаимодействует с участниками Контакт-центра согласно настоящему Положению и Регламенту.

### ОЗНАКОМЛЕНЫ:

- |                       |   |                       |
|-----------------------|---|-----------------------|
| 1. Черрашвили Н. В.   |  | 16. Дедякина Е. В.    |
| 2. Гверджишвили Д. А. |  | 17. Дедякина Н. Е.    |
| 3. Беликов К. А.      |  | 18. Колесникова И. Б. |
| 4. Семанкина Е. В.    |  | 19. Жуковская О. В.   |
| 5. Шигаева М. Ю.      |  |                       |
| 6. Строикова Е. В.    |  |                       |
| 7. Камхатова В. С.    |  |                       |
| 8. Машева М. С.       |  |                       |
| 9. Дарошеникова Н. Н. |  |                       |
| 10. Ахметовна Л. В.   |  |                       |
| 11. Шершенко Е. О.    |  |                       |
| 12. Курганова А. А.   |  |                       |
| 13. Макарова К. Ю.    |  |                       |
| 14. Молчанова В. В.   |  |                       |
| 15. Подлесная И. Ю.   |  |                       |

**Регламент  
деятельности отдела Контакт-центра ГБУЗ «СОМИАЦ» по вопросам оказания  
медицинской помощи в Сахалинской области**

**I. Общие положения**

- 1.1 Настоящий регламент устанавливает порядок взаимодействия участников Контакт-центра по вопросам оказания медицинской помощи в Сахалинской области (далее Контакт-центр).
- 1.2 Настоящий регламент определяет состав, последовательность и порядок выполнения действий участников Контакт-центра.
- 1.3 Регламент разработан в целях повышения уровня качества, эффективности, обеспечения оперативности и актуальности информации в процессе взаимодействия участников Контакт-центра.
- 1.4 В процессе взаимодействия участники Контакт-центра руководствуются распоряжением министерства здравоохранения Сахалинской области от 05.04.2019 №396-р и иными нормативно-правовыми актами Сахалинской области.
- 1.5 Регламент обязателен для исполнения всеми участниками Контакт-центра.

**II. Порядок работы Контакт-центра**

2. Основные цели отдела Контакт-центра:

- 2.1. Повышение уровня удовлетворенности Пользователей при оказании медицинской помощи.
  - 2.1.2. Повышение уровня доступности и качества медицинской помощи.
  - 2.1.3. Снижение уровня количества обоснованных жалоб, поступивших в Департамент здравоохранения Сахалинской области и органы власти.

2.2. Основные задачи отдела Контакт-центра:

- 2.2.1. Предоставление «Услуги» Пользователям, выраженную в:
  - приеме входящего звонка и консультирование Пользователя;
  - приеме входящего звонка и записи Пользователя на прием к врачу через электронное расписание МИС «БАРС»;
  - исходящем звонке с целью подтверждения записи на прием Пользователя;
  - исходящем звонке с целью информирования Пользователя о дополнительных услугах.
- 2.2.2. Телефонное информирование Пользователей о деятельности медицинских организаций, подведомственных Департаменту, о порядке получения медицинских услуг на базе сведений, содержащихся в МИС «БАРС».
- 2.2.3. Формирование отчетности на основе МИС «БАРС».

2.3. Функции отдела Контакт-центра:

- 2.3.1. Предоставление Пользователям информации о режиме работы, адресах, контактных телефонах медицинских организациях подведомственных Департаменту, о порядке и условиях предоставления медицинских услуг.

- 2.3.2. Прием и первичная обработка телефонных обращений Пользователей.
- 2.3.3. Предоставление информации Пользователям.
- 2.3.4. Информационное взаимодействие с Пользователями, выраженное в исходящих звонках с целью подтверждения записи на прием, а также с целью информирования о дополнительных услугах.
- 2.3.5. Информационное взаимодействие с медицинскими организациями, подведомственными Департаменту.
- 2.3.6. Фиксация каждого телефонного сообщения в электронном журнале.
- 2.3.7. Анализ и обобщение информации об обращениях Пользователей.

#### 2.4. Режим работы отдела Контакт-центра:

2.4.1 Обращения Пользователей в Контакт-центр поступают на бесплатный телефонный номер 1:300, работающий с обязательной аудиозаписью входящих и исходящих звонков в режиме:

- работы диспетчера с 08.00ч. до 20.00ч. по рабочим дням с понедельника по пятницу;
- работы диспетчера с 10.00ч. до 13.00ч. по субботам;

2.4.2. График работы диспетчеров отдела Контакт-центра определяется начальником отдела Контакт-центра.

### **III. Участники Контакт-центра**

3.1. Основные функции диспетчера отдела Контакт-центра:

3.1.1. Консультирование и техническая поддержка Пользователей по разработанным алгоритмам (варианты алгоритмов разговора прилагаются (Приложения под №№ 1.2.3.4.5).

- запись на прием к врачу;
- обращения Пользователей в медицинские организации;
- предоставление информации о режиме работы, адресах, контактных телефонах медицинских организаций;
- разъяснения порядка действий при нарушении прав граждан в медицинских организациях;
- по вопросам качества оказания медицинской помощи;
- по вопросам бесплатного оказания медицинской помощи.

3.1.2. Консультирование по вопросам использования и сопровождения медицинских информационных систем, техническая поддержка (базовые вопросы).

3.1.3. Размещение информации, полученной от Пользователя в МИС «БАРС» с момента получения телефонного звонка.

3.1.4. Фиксация каждого телефонного обращения в электронном журнале. В электронный журнал вносится следующая информация:

- линия оператора,
- дата обращения,
- ФИО Пользователя,
- контактный номер телефона,
- содержание вопроса (обращения),
- краткая характеристика мероприятий, проведенных диспетчером отдела Контакт-центра и отметка о завершении работы с устным телефонным обращением.

3.1.5. В своей работе диспетчер отдела Контакт-центра руководствуется Регламентом, положением и должностной инструкцией.

3.1.6. Диспетчер отдела Контакт-центра несет ответственность в соответствии с действующим законодательством в случае:

- отсутствия ответа на телефонный звонок в Контакт-центр, поступивший на линию, присвоенную оператору;

- превышения времени ответа на телефонный звонок в Контакт-центр, поступивший на линию, присвоенную оператору;
- предоставления Пользователю неактуальной или недостоверной информации;
- превышения сроков внесения информации в МИС «БАРС»;
- нарушение правил этики и деонтологии при обращении с Пользователем;
- разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, персонифицированные данные Пользователей.

3.2. Использование информационно-коммуникационных технологий в отделе Контакт-центра должно обеспечивать защиту информации путем принятия правовых, организационных и технических мер, направленных на:

- обеспечение защиты информации от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, предоставления, распространения а также от иных неправомерных действий в отношении такой информации;
- соблюдение конфиденциальности информации ограниченного доступа: реализацию прав на доступ к информации в соответствии с законодательство Российской Федерации, законодательством Сахалинской области.

3.3. Основные функции начальника отдела Контакт-центра:

- выполняет сбор и анализ показателей работы отдела Контакт-центра;
- формирует предложения по совершенствованию процесса работы отдела Контакт-центра;
- определяет потребности в обучении диспетчеров отдела Контакт-центра;
- составляет обучающие и справочные материалы;
- проводит детальный анализ нестандартных ситуаций, возникших в процессе работы отдела Контакт-центра;
- осуществляет оперативный мониторинг процесса работы диспетчеров отдела Контакт-центра.

3.4. Пользователь Контакт-центра:

- взаимодействует с участниками Контакт-центра согласно настоящего Регламента и Положения.

ОЗНАКОМЛЕННЫ!

- |                         |   |
|-------------------------|---|
| 1. Чердашова Н.В.       | 16. Зина Бондарева Е.В.   |
| 2. Гурдомедова О.А.     | 17. А.М. Винова И.С.  |
| 3. Белюков И.А. Битюков | 18. Колесникова И.Б.  |
| 4. Семякина Е.В. ЕИ     | 19. Трехмирова И.В.  |
| 5. Шигаева И.Ю. Шигур   |   |
| 6. Строчкова Я.В. ЕИ    |   |
| 7. Каютаханова В.С. КТБ |   |
| 8. Мешеева И.С. ГИ      |   |
| 9. Дероменкова И.И. ИИ  |   |
| 10. Анисимова Л.В. ШИ   |   |
| 11. Терехина Е.О. ШИ    |   |
| 12. Курзанда А.А. ИИ    |   |
| 13. Макарова И.И. ШИ    |   |
| 14. Молчанова В.В. ШИ   |   |
| 15. Плещеева И.Ю. ШИ    |   |



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ГБУЗ «СОМИАЦ»

О.В. Иванова

2019 года

## **Должностная инструкция Диспетчера отдела Контакт-центра**

Настоящая должностная инструкция разработана и утверждена в соответствии с положениями Трудового кодекса Российской Федерации, иных нормативно - правовых актов, регулирующих деятельность немедицинских работников, а также локальных нормативных актов (ЛНА) ГБУЗ «Сахалинский областной медицинский информационно-аналитический центр» – далее - ГБУЗ «СОМИАЦ» (далее – ГБУЗ «Центр»).

### **1. Общие положения**

- 1.1. Диспетчер отдела Контакт-центра относится к категории немедицинского персонала.
- 1.2. Назначение на должность диспетчера отдела Контакт-центра и освобождение от нее производится приказом директора ГБУЗ «Центр» или лицом, его замещающим по направлению.
- 1.3. Диспетчер отдела Контакт-центра подчиняется непосредственно начальнику отдела и Директору ГБУЗ «Центр».
- 1.4. На время отсутствия диспетчера отдела Контакт-центра (командировка, отпуск, болезнь, пр.) его обязанности исполняет другой диспетчер отдела Контакт-центра (взаимозаменяемость).

### **2. Обязанности**

- 2.1. Диспетчер отдела Контакт-центра должен знать и применять в своей деятельности:
  - 2.1.1. Технологии и приемы ведения переговоров, технологии повышения собственной эффективности.
  - 2.1.2. Инструкцию по охране труда и технике безопасности офисных сотрудников.
  - 2.1.3. Правила внутреннего трудового распорядка.
  - 2.1.4. Информационные системы, используемые ГБУЗ «Центр», в качестве пользователя.
  - 2.1.5. Работать в информационных системах под индивидуальным **Логин**ом и **Паролем**
- 2.2. Руководствоваться распоряжениями, приказами (в том числе устными) директора ГБУЗ «Центр» и непосредственного руководителя – начальника отдела Контакт-центра.
- 2.3. Соблюдать режим защиты используемой информации.
- 2.4. Соблюдать правила ведения телефонных переговоров, служебный этикет и правила субординации, быть выдержанным и невозмутимым в работе.
- 2.5. Знать и использовать в своей работе оргтехнику, средства связи, а также специализированные компьютерные программы.
- 2.6. Не злоупотреблять своими полномочиями, в том числе не использовать свое положение в личных целях при записи пациентов без звонка в Контакт-центр.

### **3. Должностные функции диспетчера**

#### **3.1. Входящие звонки:**

- 3.1.1. Алгоритм действий диспетчера:

- приветствие пациента (Добрый день! Контакт-центра Министерства здравоохранения Сахалинской области. Имя).
- чем я Вам могу помочь (по какому вопросу Вы звоните?)
- исходя из ответа пациента, далее разговор строится согласно разработанным алгоритмам бесед (Приложение под №№ 1, 2, 3, 4, 5)
- при разговоре исключить длительные паузы в диалоге с пациентом,
- завершение разговора с пациентом.

### 3.2. Диспетчер обязан:

- 3.2.1. При приеме звонка предоставить всю необходимую информацию пациенту по «Услугам», согласно Регламента.
- 3.2.2. В случае возникновения нестандартных ситуаций, при невозможности ее разрешения самостоятельно – сообщить об этом старшему диспетчеру и/или начальнику отдела (привлечь внимание, путем поднятия руки), при этом не прерывая разговор до предоставления Услуги.
- 3.2.3. Вносить достоверную информацию о данных пациента в МИС «БАРС».
- 3.2.4. Проводить обзвон клиентов с целью сообщения информации (информативный прозвон).
- 3.2.5. Формировать базу данных по различным направлениям.
- 3.2.6. Составлять ежедневный отчет на основании информационно-аналитической программы Qlik Sense.
- 3.2.7. Содержать свое рабочее место в чистоте и порядке, соблюдать режим проветривания кабинета; правила ведения и хранения документации, используемой в работе.
- 3.2.8. Отвечать за сохранность компьютерной и оргтехники.
- 3.2.9. Бережно относиться ко всему имуществу ГБУЗ «Центр».
- 3.2.10. Выходить на работу, согласно составленному и утвержденному начальником отдела Контакт-центра графику работы, который может корректироваться с учетом отпусков, больничных листов.
- 3.2.11. Соблюдать правила техники безопасности и производственной санитарии; правила внутреннего трудового распорядка; правила этикета и вежливого обращения с пациентами и сотрудниками ГБУЗ «Центр».

### 3.3. Диспетчеру запрещено:

- 3.3.1. Ставить телефон на паузу между входящими звонками, за исключением технических перерывов (согласно составленного графика работы операторов), требованию Руководства ГБУЗ «Центр», экстренных сообщений.
- 3.3.2. Покидать своё рабочее место, предварительно не отключив все электроприборы и закрыв все окна.
- 3.3.3. Разглашать персональные данные пациентов, а также сведения, содержащиеся в других документах, касающихся служебной деятельности ГБУЗ «Центр» третьим лицам.

## 4. Права диспетчера

4.5. Сообщать непосредственному Руководителю, о всех выявленных в процессе исполнения своих должностных обязанностей недостатках, вносить предложения по их устранению.

### **5. Ответственность диспетчера**

Диспетчер отдела Контакт-центра несет ответственность:

- 5.1. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией.
- 5.2. За причинение материального ущерба в пределах, определенных действующим законодательством Российской Федерации.
- 5.3. За неправомерное использование предоставленных служебных полномочий, а также использование их в личных целях.
- 5.4. За внесение или предоставление недостоверной информации при выполнении порученной ему работы.
- 5.5. За непринятие мер по пресечению выявленных нарушений правил техники безопасности, противопожарных и других правил, создающих угрозу деятельности организации и его работникам.
- 5.6. За несоблюдение трудовой дисциплины и правил внутреннего распорядка.

### **6. Критерии оценки деятельности.**

Критериями оценки деятельности диспетчера отдела Контакт-центра являются:

- 6.1. Количество и качество предоставленных Услуг.
- 6.2. Достижение целевых показателей ГБУЗ «Центр».
- 6.3. Отсутствие обоснованных претензий к диспетчеру отдела Контакт-центра со стороны сотрудников, Руководителя ГБУЗ «СОМИАЦ», пациентов медицинских организаций, получающих услугу в Контакт-центре, медицинского персонала ЛПУ, Министерства Здравоохранения Сахалинской области.

### **7. Заключительные положения.**

- 7.1. Задачи, Обязанности, Права и Ответственность Оператора Контакт-центра могут быть уточнены в соответствии с изменением Структуры, Задач и Функций ГБУЗ «СОМИАЦ».
- 7.2. Изменения и дополнения в настоящую должностную инструкцию вносятся директором с ознакомлением Работника под личную роспись.

С инструкцией ознакомлен:

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 года

\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
ФИО

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения  
«Сахалинский областной медицинский информационно-аналитический центр»**



**П Р И К А З**  
**Д И Р Е К Т О Р**  
ГБУЗ "СОМИАЦ"  
О.В. Иванова  
2019 года

**Должностная инструкция начальника отдела контакт-центр**

**1. Общие положения**

1.1. Начальник отдела контакт-центр назначается и освобождается от должности директором ГБУЗ "Сахалинский областной медицинский информационно-аналитический центр"(СОМИАЦ).

1.2. Начальник отдела контакт-центр непосредственно подчинен директору ГБУЗ «СОМИАЦ».

1.3. При выполнении служебных обязанностей начальник контакт-центр руководствуется:

- действующим законодательством РФ, нормативными и инструктивными документами Министерства здравоохранения;
- Уставом ГБУЗ «СОМИАЦ»;
- положением об отделе контакт-центр и настоящей должностной инструкцией;
- приказами, распоряжениями, внутренними инструкциями и положениями по ГБУЗ «СОМИАЦ».

**2. Основные задачи**

2.1. Создание непрерывного процесса обработки входящих звонков в соответствии с регламентом записи пациентов на прием по средствам телефонной связи;

2.2. Формирование оперативных целей и контроль их исполнения;

2.3. Контроль качества обработанных звонков;

**3. Должностные обязанности**

3.1. Организация и контроль за деятельностью отдела контакт-центр;

3.2. Разработка процедур взаимодействия отдела контакт-центр с подразделениями ГБУЗ «СОМИАЦ» и ЛПУ Сахалинской области;

3.3. В случае производственной необходимости — оказывать помощь в работе другим операторам контакт-центра;

3.4. Обеспечивать своевременное оформление всей предусмотренной отчетности и иной рабочей документации;

3.5. Мониторинг деятельности контакт-центра и формирования тактики и стратегии улучшения этой деятельности во взаимодействии с другими подразделениями ГБУЗ «СОМИАЦ»;

3.6. Управление взаимодействием сотрудников контакт-центра;

3.7. Управление всеми функциями контакт-центра, включая обучение, контроль качества, ИТ поддержку и улучшение организации процессов;

3.8. Мониторинг эффективности работы отдела контакт-центр, основанной на статистических отчетах;

3.9. Руководство другими работами, входящими в компетенцию деятельности отдела контакт-центр (см. положение об отделе) и участие в их реализации;

3.10. Обработку персональных данных в пределах своих полномочий в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

#### 4. Права

Начальник отдела контакт-центр имеет право:

- требовать от сотрудников отдела неукоснительного соблюдения правил внутреннего трудового распорядка, приказов, распоряжений директора, должностных инструкций и других регламентирующих документов;
- в случае необходимости привлекать сотрудников других подразделений ГБУЗ «СОМИАЦ»;
- вносить предложения руководству об административном наказании лиц, совершивших недопустимые действия при обработке данных пациентов;
- участвовать в совещаниях и заседаниях по вопросам, относящимся к деятельности и компетенции начальника отдела;
- получать материалы и документы от структурных подразделений ГБУЗ «СОМИАЦ», необходимые для выполнения служебных обязанностей;
- использовать льготы, установленные законодательством Российской Федерации и предусмотренные для работников в трудовом договоре учреждения.

#### 5. Ответственность

Начальник отдела контакт-центр несет ответственность:

- за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией; за причинение материального ущерба, определенных действующим законодательством Российской Федерации;
- за нарушение трудовой и исполнительской дисциплины, правил внутреннего трудового распорядка;
- за неправомерное использование представленных служебных полномочий, а также использование их в личных целях;
- за разглашение конфиденциальной информации;
- за раскрытие персонифицированных данных, находящихся в обработке, третьим лицам или их распространение.

С инструкцией ознакомлен:

Александров В.В. (Ф.И.О.)



«06» 09

2019 г.