



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ГБУЗ «СОМИАЦ»
Г.С. Никитин

_____ 2019 года

Должностная инструкция диспетчер 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 по тексту – ГБУЗ «СОМИАЦ».

1. Общие положения.

- 1.1. Диспетчер Контакт-центра относится к категории немедицинского персонала.
- 1.2. Назначение на должность диспетчера Контакт-центра и освобождение от нее производится приказом директора ГБУЗ «СОМИАЦ» или лицом, его замещающим по направлению.
- 1.3. Диспетчер отдела Контакт-центра подчиняется непосредственно начальнику отдела и Директору ГБУЗ «СОМИАЦ».
- 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 «СОМИАЦ» в качестве пользователя.
 - 2.1.5. Работать в информационно-справочных системах под индивидуальным **Логин** и **Паролем**
- 2.2. Руководствоваться распоряжениями, приказами (в том числе устными) директора ГБУЗ «СОМИАЦ» 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 оператора:

- приветствие пациента (Добрый день! Контакт-центр Министерства здравоохранения Сахалинской области. Имя),
- чем я могу Вам помочь (по какому вопросу Вы звоните?)
- исходя из ответа пациента, далее разговор строится согласно разработанным алгоритмам бесед (Приложение под №№ 1, 2, 3, 4, 5, 6)
- 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 «СОМИАЦ».

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 «СОМИАЦ».

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 «СОМИАЦ» третьим лицам.

4. Права диспетчера.

4.1. Знакомиться с распоряжениями, приказами и другими нормативными документами ГБУЗ «СОМИАЦ», касающимися деятельности отдела Контакт-центра и организации в целом.

4.2. Вносить на рассмотрение Директора ГБУЗ «СОМИАЦ» предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей Должностной инструкцией обязанностями.

4.3. Взаимодействовать с другими подразделениями ГБУЗ «СОМИАЦ» по производственным и другим вопросам, входящим в его функциональные обязанности.

4.4. Запрашивать и получать необходимые материалы и документы, относящиеся к вопросам своей деятельности, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей.

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 «СОМИАЦ».

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