



АДМИНИСТРАЦИЯ АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ГЛАВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ АЛТАЙСКОГО КРАЯ  
ПО ЗДРАВООХРАНЕНИЮ И ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**П Р И К А З**

22 августа 2016

г. Барнаул

№ 191

**О мерах по координации и оптимизации деятельности краевых медицинских организаций**

В целях координации и оптимизации деятельности краевых медицинских организаций по реализации единой политики в области рационального планирования приобретения и эффективной эксплуатации медицинской техники, а также в целях исполнения пункта 13 Плана мероприятий («дорожной карты») по развитию Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения (далее – ЕГИСЗ) в 2015 – 2018 гг., утвержденного Соглашением между Министерством здравоохранения Российской Федерации и Администрацией Алтайского края о взаимодействии в сфере развития ЕГИСЗ в 2015 – 2018 гг. от 01.07.2015, п р и к а з ы в а ю:

1. Директору краевого государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Медицинский центр – управляющая компания Алтайского медицинского кластера» (далее – КГБУЗ «Медицинский центр») (Вайгель Е.А.):

создать в структуре КГБУЗ «Медицинский центр»:  
отдел медицинского оборудования;  
контактный центр сопровождения информационных систем здравоохранения Алтайского края (далее – «Контакт-центр»);  
внести необходимые изменения в штатное расписание КГБУЗ «Медицинский центр», обеспечить подбор и обучение персонала;  
организовать деятельность Контакт-центра в соответствии с Положением о контактном центре сопровождения информационных систем здравоохранения Алтайского края, утвержденным настоящим приказом;  
обеспечить начало деятельности отдела медицинского оборудования с 15.08.2016, Контакт-центра – с 17.10.2016.

2. Утвердить прилагаемое Положение о контактном центре сопровождения информационных систем здравоохранения Алтайского края.

3. Группе программистов Главного управления (Забабурина И.И.) разместить настоящий приказ и информацию о номере телефона для обращения в Контакт-центр на официальном сайте Главного управления Алтайского края по здравоохранению и фармацевтической деятельности ([www.zdravalt.ru](http://www.zdravalt.ru)) и поддерживать ее в актуальном состоянии.

4. Руководителям краевых медицинских организаций обеспечить соблюдение порядка обращения в Контакт-центр в соответствии с Положением, утвержденным настоящим приказом.

5. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Главного управления



И.В. Долгова

УТВЕРЖДЕНО  
приказом Главного управления  
от 02.08 2016 № 491

## ПОЛОЖЕНИЕ

о контактном центре сопровождения информационных систем здравоохранения  
Алтайского края

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок функционирования контактного центра сопровождения информационных систем здравоохранения Алтайского края (далее – «Контакт-центр»).

1.2. Контакт-центр организован на базе краевого государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Медицинский центр – управляющая компания Алтайского медицинского кластера» (далее – КГБУЗ «Медицинский центр») и является его структурным подразделением.

1.3. Работа Контакт-центра осуществляется под руководством директора КГБУЗ «Медицинский центр».

1.4. Контакт-центр руководствуется в своей деятельности Конституцией Российской Федерации, законами Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, приказами и распоряжениями Министерства здравоохранения Российской Федерации, законами Алтайского края, нормативно-правовыми актами Главного управления Алтайского края по здравоохранению и фармацевтической деятельности, учредительными и организационно-распорядительными документами КГБУЗ «Медицинский центр», а также настоящим Положением.

1.5. Контакт-центр осуществляет свою деятельность во взаимодействии со всеми участниками единого информационного пространства в сфере здравоохранения Алтайского края.

### 2. Цели, задачи и функции Контакт-центра

2.1. Основными целями функционирования Контакт-центра являются:

2.1.1. Повышение эффективности функционирования компонентов регионального сегмента Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения (далее – ЕГИСЗ).

2.1.2. Обеспечение удобства населения и сотрудников государственных организаций системы здравоохранения Алтайского края при решении возникающих вопросов, в т. ч. за счет снижения временных затрат при организации поддержки через единую точку обращения.

2.2. Основными задачами функционирования Контакт-центра являются:

2.2.1. Обработка запросов, полученных от сотрудников государственных организаций системы здравоохранения Алтайского края, по вопросам функционирования компонентов регионального сегмента ЕГИСЗ.

2.2.2. Маршрутизация вызовов по экстренным вопросам функционирования компонентов регионального сегмента ЕГИСЗ.

2.2.3. Обеспечение сбора и обработки статистических и аналитических отчетов по выполненным и принятым запросам.

2.3. Основными функциями Контакт-центра являются:

2.3.1. Регистрация входящих и исходящих обращений (учет обращений).

2.3.2. Статическая и интеллектуальная маршрутизация обращений (организация очереди, маршрутизация по различным идентифицирующим признакам).

2.3.3. Консультирование специалистов государственных организаций системы здравоохранения Алтайского края по общим вопросам функционирования внедряемых централизованно компонент регионального сегмента ЕГИСЗ, а также по вопросам функционирования:

медицинских информационных систем (АРМ «Поликлиника, АРМ «Стационар, АРМ «Кадры», системе «МЕДДОК», подсистемам «Адреса обслуживания» и «Температурный режим», Паспортам медицинских организаций и т.д.);

системы диспетчеризации санитарного автотранспорта;

защищенной сети передачи данных системы здравоохранения Алтайского края (в том числе, вопросы по организации работы в области информационной безопасности);

регионального портала записи на приём к врачу и информационных киосков;

удостоверяющего центра (получение, продление, аннулирование сертификатов электронных подписей).

2.3.4. Консультирование граждан по вопросам функционирования и использования регионального портала записи на приём к врачу.

### 3. Обеспечение Контакт-центра

3.1. Сотрудники Контакт-центра обеспечиваются помещениями, мебелью, техническим оборудованием для осуществления приема и передачи данных по сетям связи, а также программным обеспечением, необходимым для функционирования следующих подсистем Контакт-центра:

базы данных запросов, содержащей электронный сценарий обработки поступившего запроса и список часто задаваемых вопросов (база знаний);

мониторинга и контроля обработки запросов и качества предоставления услуг Контакт-центра;

обеспечения информационной безопасности, защиты информации и средств ее получения, обработки и распространения.

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

на обеспечение защиты информации от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий в отношении такой информации;

на соблюдение конфиденциальности информации ограниченного доступа;  
на реализацию права на доступ к информации в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### 4. Стандарты обслуживания запросов Контакт-центром

4.1. Запросы в Контакт-центр осуществляются посредством телефонной связи, по электронной почте, на бумажном носителе.

4.2. Работа Контакт-центра организована по принципу 3-х линий поддержки:

1 линия (оператор) осуществляет: прием и регистрацию запроса, консультирование по стандартным вопросам, пополнение базы знаний, маршрутизацию запроса на 2-ю линию поддержки, информирование обратившегося лица о состоянии запроса;

2 линия (специалист) осуществляет: консультирование по нестандартным (профильным) вопросам, пополнение базы знаний, маршрутизацию запроса на 3-ю линию поддержки, предоставление информации о состоянии запроса сотрудникам 1 линии поддержки;

3 линия (эксперт) на основании поступивших от 2-й линии поддержки запросов осуществляет: доработку функциональных возможностей информационных систем, подготовку проектов нормативной и методической документации, предоставление информации о состоянии запроса сотрудникам 1 и 2 линии поддержки.

4.3. Прием запросов, их обработка и маршрутизация осуществляется сотрудниками Контакт-центра в рабочие дни с 07.00 до 18.00.

4.4. При общении с обратившимся лицом тон речи оператора Контакт-центра должен быть вежливым, уверенным и спокойным. Общение оператора Контакт-центра и обратившегося лица должно быть корректным, соответствующим общепринятым нормам этикета и культуры речи. Не допускаются оскорбления и нецензурные выражения.

4.5. Лицами, обратившимися с запросами в Контакт-центр, могут быть граждане, а также следующие сотрудники организаций:

по вопросам эффективности использования информационных систем – пользователи, работающие с медицинскими информационными системами;

по вопросам работоспособности информационных систем, централизованных сервисов – специалисты медицинской организации, ответственные за внедрение информационных систем;

по вопросам внесения программных изменений в информационные системы и централизованные сервисы, обучения сотрудников медицинской организации – руководитель медицинской организации (в формате официального письменного обращения).

4.6. Если запрос заключается в консультации пользователя и может быть решен силами оператора 1 линии поддержки, консультация предоставляется в процессе звонка обратившегося лица.

4.7. В случае, если консультации оператора 1 линии поддержки недостаточно для закрытия запроса, осуществляется регистрация запроса в информационной системе Контакт-центра и обратившемуся лицу сообщается номер сформированной заявки. Заявитель имеет право в дальнейшем обратиться в Контакт-центр для получения информации о статусе обработки запроса по указанному номеру заявки.

4.8. В зависимости от степени влияния на работоспособность информационных систем запросы обрабатываются специалистами Контакт-центра с учетом следующих уровней срочности:

Срочность	Характеристика запроса	Время регистрации	Время выполнения
Низкая	Ситуация, при которой имеется обходной вариант решения проблемы, проблема незначительно влияет на работу системы либо требует методической поддержки пользователя	8 часов	1,5 недели
Средняя	Ситуация, при которой невозможно выполнение одной функции информационной системы, функция не относится к работоспособности ключевых модулей системы	6 часов	120 часов
Высокая	Ситуация, которая приводит к проблемам в использовании важных функциональных возможностей программного обеспечения, но не приводит к непосредственной остановке работы информационной системы (сервисов)	1 час	8 часов
Очень высокая	Критическая ситуация с остановкой работы информационной системы: ошибка в производственной среде, которая не позволяет всему или почти всему программному обеспечению функционировать в соответствии с документацией	10 минут	4 часа

4.9. Информация о регистрации/выполнении запроса в течение установленного времени (время регистрации/время выполнения) передается обратившемуся лицу по электронной почте, а в случае отсутствия информации об адресе его электронной почты – на электронную почту специалиста, ответственного за внедрение информационных систем в медицинской организации. При необходимости оператор 1 линии Контакт-центра может связаться с обратившимся лицом по предоставленному на этапе обращения контактному телефону.

4.10. Запрос в Контакт-центр может быть закрыт со статусом «Отклонено», если он не относится к компетенции Контакт-центра.

4.11. В случае несогласия обратившегося лица с результатами обработки запроса, данное лицо должно сообщить об этом в Контакт-центр в течение 3-х

рабочих дней с момента завершения обработки запроса, после чего существующий запрос открывается заново, и его обработка продолжается. В случае отсутствия ответа инициатора запроса о несогласии по истечении 3-х рабочих дней с момента завершения обработки запроса последний считается закрытым и повторному открытию не подлежит.

4.12. В случаях, не противоречащих действующему законодательству, для контроля качества предоставления услуг Контакт-центра может вестись запись разговоров (и иных совершенных транзакций), возможно использование механизмов идентификации обращений. Срок хранения записей до 30 дней.