



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ
РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 19 НОЯ 2019 № 1347-р

г. Южно-Сахалинск

**Об организации работы единого контакт-центра здравоохранения
Сахалинской области**

В целях повышения эффективности работы с обращениями граждан по вопросам здравоохранения, поступающих в единый контакт-центр по телефону «1300» (далее – контакт-центр):

1. Организовать единый контакт-центр здравоохранения Сахалинской области на базе ГБУЗ «Сахалинский областной медицинский информационно-аналитический центр».

2. Директору ГБУЗ «Сахалинский областной медицинский информационно-аналитический центр» Никитину Г.С.:

2.1. Разработать регламент работы контакт-центра, должностные инструкции операторов, систему обработки обращений граждан (CRM-системы), а также обеспечить возможность интеграции системы обработки обращений граждан министерства здравоохранения Сахалинской области с единой системой обращения граждан Правительства Сахалинской области.

3. Государственным учреждениям здравоохранения Сахалинской области:

3.1. Провести работу по удалению информации о работе «горячей линии» (67-13-00) министерства здравоохранения Сахалинской области на официальных сайтах, информационных стендах и прочих источниках открытой информации учреждений, с последующим размещением следующей информации: «По вопросам качества оказания медицинской помощи в учреждениях здравоохранения Сахалинской области обращайтесь на единый номер министерства здравоохранения Сахалинской области «1300». Звонок бесплатный для абонента».

Срок - до 01.12.2019 года.

3.2. Главным врачам государственных учреждений здравоохранения Сахалинской области назначить ответственных должностных лиц по работе с обращениями граждан в подведомственном учреждении с ознакомлением под роспись. Информацию об ответственных лицах направить на электронную почту министерства здравоохранения Сахалинской области (a.savchenko@sakhalin.gov.ru).

4. Определить целевой процесс обработки обращений граждан, поступивших в контакт-центр по телефону «1300» (Приложение 1):

4.1. Операторам контакт-центра обеспечить прием обращений граждан согласно утвержденным скриптам.

4.2. Главным врачам подведомственных учреждений министерству здравоохранения Сахалинской области обеспечить работу с обращениями граждан, в том числе обратную связь с абонентом в течении 2 рабочих дней, с момента поступления жалобы в медицинскую организацию. По завершению работы с обращением, обеспечить оперативное занесение результата в систему обработки обращений граждан.

5. Признать утратившим силу распоряжение министерства здравоохранения Сахалинской области от 19.04.2019 №459-р «О совершенствовании работы «горячей линии» (67-13-00) министерства здравоохранения Сахалинской области по устным обращениям граждан».

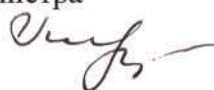
6. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Министр здравоохранения
Сахалинской области



В.Н. Ющук

Согласовано:
Первый заместитель министра
И.И. Амбражук

Заместитель министра
Н.А. Мухина 

Заместитель министра
И.Е. Ведерникова

И.о. начальника правового отдела
О.Д. Юн 