



УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач СПб ГБУЗ

«Городская больница

«Святого Великомученика Георгия»

«» В.В. Стрижелецкий

«» 2024 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

О Контактно-информационном центре СПб ГБУЗ  
«Городская больница «Святого Великомученика Георгия»

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке работы Контактно-информационного центра (КИЦ) СПб ГБУЗ «Городская больница Святого Великомученика Георгия» (далее – Больница) разработано в целях соблюдения прав граждан в сфере охраны здоровья, оперативного решения вопросов, касающихся организации и получения качественной медицинской помощи, в том числе высокотехнологичной медицинской помощи и определяет порядок работы с обращениями, заявлениями и жалобами (далее - сообщения), поступающими на многоканальные телефоны КИЦ от физических и юридических лиц.

1.2. Целью деятельности Контактно-информационного центра является снижение временных затрат граждан на получение медицинской помощи независимо от места их проживания за счет повышения доступности информации о порядке оказания медицинских услуг посредством телефонного обслуживания и интернет-технологий.

1.3. В своей работе Контактно-информационный центр руководствуется положениями Федерального закона от 21.10.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", законодательством Российской Федерации о персональных данных и в области информационной безопасности, настоящим Положением приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации, приказами и распоряжениями главного врача Больницы.

1.4. Информация о номерах телефона и графике работы Контактно-информационного центра размещается на официальных сайтах и информационных стендах Больницы.

1.5. Обязанности и права сотрудников Контактно-информационного центра определяются должностными инструкциями, утвержденными главным врачом Больницы.

1.6. Трудовой распорядок Контактно-информационного центра регламентируется Правилами внутреннего трудового распорядка Больницы.

## **2. Задачи Контактно-информационного центра**

2.1. Обработка запросов, полученных от граждан по телефону или через интернет о порядке оказания медицинских услуг в медицинской организации;

2.2. Запись граждан на прием к врачам - специалистам;

2.3. Предоставление населению консультативно-справочной информации по вопросам оказания медицинской помощи, в том числе высокотехнологичной медицинской помощи;

2.4. Ведение журнала регистрации поступивших звонков и обращений на сайте (с указанием даты, времени разговора и причины обращения) в целях получения данных для мониторинга и контроля качества предоставления услуг;

2.5. Организация «обратной связи» с населением для получения информации, касающейся вопросов качества оказания медицинских услуг.

## **3. Стандарты обслуживания вызовов операторами Контактно-информационного центра**

3.1. Контактно-информационный центр функционирует с использованием многоканального единого телефонного номера.

3.2. Контактно-информационный центр функционирует в автоматическом режиме.

3.3. При общении с обратившимся лицом тон речи сотрудника Контактно-информационного центра должен быть вежливым, уверенным и спокойным.

3.4. Сотрудники Контактно-информационного центра обеспечиваются организационными условиями, техническим оборудованием для осуществления приема и передачи данных по сетям связи, а также программным обеспечением, необходимым для выполнения функций Контактно-информационного центра.

#### 4. Ликвидация и реорганизация Контактно-информационного центра

4.1. Ликвидация и реорганизация Контактно-информационного центра осуществляется на основании приказа главного врача Больницы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Старший администратор



Е.Г. Марченко

**СОГЛАСОВАНО:**

Заместитель главного врача по медицинской части



И.Г. Иванов

Начальник отдела кадров



Е.В. Кунаевич

Начальник юридического отдела



И.Г. Брюханова

