



**ДЕПАРТАМЕНТ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ НАСЕЛЕНИЯ
КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

« 18 » 12 2015 г.

№ 1642_

Об организации областного контакт-центра технической поддержки региональных информационных систем Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения Кемеровской области

В целях исполнения пункта 13 Плана мероприятий («дорожная карта») по развитию Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения (далее - ЕГИСЗ) в 2015-2018 гг., утвержденного Соглашением между Министерством здравоохранения Российской Федерации и Коллегией Администрации Кемеровской области о взаимодействии в сфере развития ЕГИСЗ в 2015 - 2018 гг. от 1 июля 2015 года

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Директору государственного бюджетного учреждения здравоохранения Кемеровской области «Кемеровский областной медицинский информационно-аналитический центр» (ГБУЗ «КОМИАЦ») Симоненко А.А.:

1.1. Создать на базе ГБУЗ «КОМИАЦ» областной Контакт-центр по информационной и технической поддержке государственных медицинских организаций Кемеровской области по вопросам обеспечения работоспособности компонентов ЕГИСЗ Кемеровской области (далее - Контакт-центр).

1.2. Внести необходимые изменения в штатное расписание ГБУЗ «КОМИАЦ», обеспечить подбор и обучение персонала Контакт-центра.

1.3. Организовать деятельность Контакт-центра в соответствии с «Положением о областном Контакт-центре по поддержке государственных медицинских организаций Кемеровской области по вопросам обеспечения работоспособности компонентов ЕГИСЗ Кемеровской области» (Приложение №1).

1.4. Обеспечить начало деятельности Контакт-центра с 01.12.2015 года.

1.5. Разместить информацию о номере телефона для обращения в Контакт-центр на официальном сайте департамента охраны здоровья населения Кемеровской области (www.kuzdrav.ru) и поддерживать её в актуальном состоянии.

1.6. Разместить настоящий приказ на официальном сайте департамента охраны здоровья населения Кемеровской области.

2. Утвердить Положение о областном Контакт-центре по поддержке государственных медицинских организаций Кемеровской области по вопросам обеспечения работоспособности компонентов ЕГИСЗ Кемеровской области (Приложение 1).

3. Руководителям государственных медицинских организаций Кемеровской области:

3.1. Назначить ответственного специалиста за внедрение информационных систем в медицинской организации.

3.2. Предоставить в ГБУЗ «КОМИАЦ» на электронный адрес sla@kuzdrav.ru в течение 10 дней с момента вступления в силу настоящего приказа отсканированную копию документа о назначении специалиста, ответственного за внедрение информационных систем в медицинской организации: Ф.И.О, должность, контактный телефон, адрес электронной почты (с актуализацией информации по мере её изменения).

3.3. Обеспечить соблюдение порядка обращения в Контакт-центр в соответствии с Положением о областном Контакт-центре по поддержке государственных медицинских организаций Кемеровской области по вопросам обеспечения работоспособности компонентов ЕГИСЗ Кемеровской области.

4. Рекомендовать руководителям органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Кемеровской области, осуществляющих полномочия в сфере охраны здоровья:

4.1. Назначить ответственных специалистов за внедрение информационных систем в подведомственных медицинских организациях.

4.2. Предоставить в ГБУЗ «КОМИАЦ» на электронный адрес sla@kuzdrav.ru в течение 10 дней с момента вступления в силу настоящего приказа отсканированную копию документа о назначении специалистов, ответственных за внедрение информационных систем в подведомственных медицинских организациях: Ф.И.О, должность, контактный телефон, адрес электронной почты (с актуализацией информации по мере её изменения).

4.3. Организовать взаимодействие с Контакт-центром по вопросам обеспечения работоспособности компонентов ЕГИСЗ Кемеровской области.

5. Сотрудникам департамента охраны здоровья населения Кемеровской области осуществлять взаимодействие с Контакт-центром по вопросам технического обслуживания автоматизированных рабочих мест, информационных систем департамента посредством телефонной связи (единого телефонного номера Контакт-центра), по электронной почте sla@kuzdrav.ru, через официальный сайт ГБУЗ «КОМИАЦ».

6. Заместителю начальника департамента охраны здоровья населения Кемеровской области по экономике и финансам Уфимцеву О.Б. предусмотреть финансирование ГБУЗ «КОМИАЦ» для создания областного Контакт-центра.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника департамента Абросову О.Е.

Начальник департамента

В.М. Шан-Син

Положение
о областном Контакт-центре по поддержке государственных медицинских
организаций Кемеровской области по вопросам обеспечения
работоспособности компонентов Единой государственной информационной
системы здравоохранения Кемеровской области (далее – ЕГИСЗ)

1. Общие положения

1.1. Областной Контакт-центр по поддержке государственных медицинских организаций Кемеровской области по вопросам обеспечения работоспособности компонентов ЕГИСЗ (далее - Контакт-центр) организован на базе ГБУЗ КО «Кемеровский областной медицинский информационно-аналитический центр» (далее - ГБУЗ «КОМИАЦ»). Контакт-центр создан с целью повышения эффективности работы информационных систем ЕГИСЗ Кемеровской области, реализации планов информатизации медицинских организаций, обеспечения удобства сотрудникам медицинских организаций при решении вопросов информационной и технической поддержки медицинских информационных систем. Контакт-центр осуществляет консультирование сотрудников медицинских организаций государственной системы здравоохранения Кемеровской области по вопросам, связанным с использованием компонентов ЕГИСЗ, а именно:

- медицинских информационных систем (в т.ч. ведения нормативно-справочной информации);
- централизованных сервисов департамента охраны здоровья населения Кемеровской области (электронная система сбора отчетности и ведения мониторингов, кадровый регистр медицинских и фармацевтических работников, система ведения сведений об административно-хозяйственной деятельности медицинских организаций, электронная система управления государственными и муниципальными заданиями, в том числе учет принятых обязательств, регистр медицинского оборудования);
- регионального портала записи на прием к врачу;
- защищенной сети передачи данных системы здравоохранения Кемеровской области;
- программно-аппаратных телемедицинских комплексов;
- технического обслуживания автоматизированных рабочих мест сотрудников департамента.

1.2. Работа Контакт-центра координируется директором ГБУЗ «КОМИАЦ».

1.3. 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 Кемеровской области, нормативно-правовыми актами департамента охраны здоровья населения Кемеровской области, учредительными и организационно-распорядительными документами ГБУЗ «КОМИАЦ», а также настоящим Положением.

1.4. Контакт-центр осуществляет свою деятельность во взаимодействии со структурными подразделениями департамента охраны здоровья населения Кемеровской области, руководителями отделов департамента, государственными медицинскими организациями, территориальным фондом обязательного медицинского страхования Кемеровской области, страховыми медицинскими организациями, действующими на территории Кемеровской области.

2. Цель деятельности Контакт-центра

Контакт-центр создан с целью повышения эффективности работы информационных систем ЕГИСЗ Кемеровской области, обеспечения удобства сотрудникам медицинских организаций при решении возникающих вопросов в т. ч. за счет снижения временных затрат при организации поддержки через единую точку обращения.

3. Задачи Контакт-центра

3.1. Задачами Контакт-центра являются:

- обработка запросов, полученных от сотрудников медицинских организаций по вопросам эффективности использования и работоспособности информационных систем ЕГИСЗ;
- формирование статистических и аналитических отчетов по выполненным и принятым запросам;
- контроль качества работы сотрудников Контакт-центра;

3.2. Для выполнения поставленной задачи Контакт-центр выполняет следующие функции:

3.2.1. регистрация всех запросов поступающих в Контакт-центр;

3.2.2. ведение электронного журнала регистрации поступающих запросов (с указанием контактных данных обратившегося лица, даты и времени обращения, причины обращения, описания проблемы, данных о сотруднике Контакт-центра ответственном за обработку запроса, и т. п.) в целях получения статистических данных для мониторинга и контроля качества предоставления услуг.

3.2.3. оказание консультаций обратившимся лицам по вопросам эффективности использования информационных систем, в соответствии с перечнем п.1.1. настоящего Положения;

3.2.4. восстановление работоспособности централизованных сервисов департамента охраны здоровья населения Кемеровской области, в соответствии с перечнем п.1.1. настоящего Положения;

3.2.5. устранение выявленных ошибок в работе информационных систем, доработка функциональных возможностей информационных систем в

соответствии с изменениями законодательства Российской Федерации, согласно перечня п.1.1. настоящего Положения;

3.2.6. подготовка проектов нормативной и методической документации по информационным системам.

4. Обеспечение Контакт-центра

4.1. 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-центром;
- обеспечения информационной безопасности, защиты информации и средств ее получения, обработки и распространения.

4.2. 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;
- соблюдение конфиденциальности информации ограниченного доступа;
- реализацию права на доступ к информации в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Стандарты обслуживания запросов Контакт-центром

5.1. Запросы в Контакт-центр осуществляются посредством телефонной связи, по электронной почте, через официальный сайт ГБУЗ «КОМИАЦ» (www.komiac.ru), на бумажном носителе.

5.2. 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.

5.3. Прием запросов, их обработка или маршрутизация осуществляется сотрудниками Контакт-центра в рабочие дни с 08.30 до 17.00 ч.

5.4. 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.

5.5. Лицами, обратившимися с запросами в Контакт-центр, могут быть следующие сотрудники организаций:

- по вопросам эффективности использования информационных систем – пользователи, работающие с медицинскими информационными системами;
- по вопросам работоспособности информационных систем, централизованных сервисов – специалист медицинской организации, ответственный за внедрение информационных систем;
- по вопросам внесения программных изменений в информационные системы и централизованные сервисы, организации обучения сотрудников медицинской организации – руководитель медицинской организации (в формате официального письменного обращения).

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

5.7. 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.

5.8. 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)	2 часа	72 часа
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	30 минут	24 часа

5.9. 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.

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

5.11. В случае несогласия обратившегося лица с результатами обработки запроса или претензией по качеству его решения, обратившееся 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.

5.12. Для контроля качества предоставления услуг Контакт-центром может вестись запись телефонных разговоров. Срок хранения записей до 30 дней.