

## Должностная инструкция оператора Колл-центра

### I. Общие положения

1. Оператор Колл-центра относится к категории специалистов.
2. Оператор Колл-центра подчиняется непосредственно руководителю медицинской организации или лицу, его замещающему.
3. На время отсутствия Оператора Колл-центра (командировка, отпуск, болезнь, пр.) его обязанности исполняет другой Оператор Колл-центра.
4. Назначение на должность Оператора Колл-центра и освобождение от нее производится приказом руководителя медицинской организации.

### II. Обязанности

1. Оператор Колл-центра должен знать и применять в своей деятельности:
  - 1.1. Технологии и приемы ведения переговоров.
  - 1.2. Методы повышения собственной эффективности.
  - 1.3. Инструкцию по охране труда и технике безопасности медицинских организаций.
  - 1.4. Правила внутреннего трудового распорядка.
  - 1.5. Программные средства, используемые медицинскими организациями для обеспечения рабочего процесса.
2. Выполнять распоряжения вышестоящего руководства.
3. Соблюдать режим сохранения врачебной тайны.

### III. Должностные функции

1. Входящие звонки:
  - 1.1. Консультативная поддержка пациентов. Поиск и предложение оптимальных решений пациенту, в связи с возникшим вопросом.
  - 1.2. Предоставление всей нужной информации пациенту по услугам.
2. Исходящие звонки:
  - 2.1. Формирование баз данных по различным направлениям
  - 2.2. Проведение обзвонив пациентов с целью сообщения информации
  - 2.3. Проведение обзвонив пациентов с целью получения информации (опрос/анкетирование)
  - 2.4. Ввод в базу данных полученной информации

### IV. Права

1. Знакомиться с решениями Руководителя медицинской организации, касающимися деятельности подразделения.

2. Вносить на рассмотрение Руководителя предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей Должностной инструкцией обязанностями.

3. Взаимодействовать с другими службами медицинской организации по производственным и другим вопросам, входящим в его функциональные обязанности.

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

5. Сообщать непосредственному Руководителю обо всех выявленных в процессе исполнения своих должностных обязанностей недостатках в деятельности медицинской организации и вносить предложения по их устранению.

## **V. Ответственность**

1. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией — в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

2. За причинение материального ущерба — в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

3. За допущенные в работе ошибки, приведшие к невыполнению установленных Руководством целевых показателей.

4. Неправомерное использование предоставленных служебных полномочий, а также использование их в личных целях.

5. Недостоверную информацию о состоянии выполнения порученной ему работы.

6. Непринятие мер по пресечению выявленных нарушений правил техники безопасности, противопожарных и других правил, создающих угрозу деятельности медицинской организации и его работникам.

7. За не соблюдение трудовой дисциплины.

## **VI. Критерии оценки деятельности**

Критериями оценки деятельности Оператора Колл-центра являются:

1. Количество выполненных задач
2. Качество выполненных задач
3. Достижение медицинской организацией целевых показателей.
4. Отсутствие обоснованных претензий к Оператору Колл-центра со стороны других структурных подразделений медицинской организации.
5. Отсутствие обоснованных претензий со стороны пациентов.

## **VII. Заключительные положения**

1. Задачи, обязанности, права и ответственность оператора колл-центра могут быть уточнены в соответствии с изменением структуры, задач и функции медицинской организации.

2. Изменения и дополнения в настоящую Должностную инструкцию вносятся приказом Руководителя медицинской организации с ознакомлением Работника под личную роспись.

С инструкцией ознакомлен:

(Роспись)

(Фамилия И.О.)

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.