



## ДЕПАРТАМЕНТ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И СВЯЗИ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

### ПРИКАЗ

от 31.07.2017 № 49-л

О работе телефонной «горячей линии» по вопросам предоставления в электронной форме государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»

В целях оказания консультативной помощи и оперативного реагирования на вопросы граждан по предоставлению государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» в электронной форме, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать телефонную «горячую линию» по вопросам предоставления в электронной форме государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее - телефонная «горячая линия») на базе центра телефонного обслуживания Самарской области.

Обращения по вопросам предоставления в электронной форме государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» принимаются по номеру телефонной «горячей линии» 8-800-707-6-123.

2. Утвердить Положение о работе телефонной «горячей линии» по вопросам предоставления в электронной форме государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу».

3. Государственному казённому учреждению Самарской области «Региональный центр управления государственными и муниципальными информационными системами и ресурсами Самарской области» (Шевченко) организовать приём и регистрацию обращений по телефонной «горячей линии».

4. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

5. Опубликовать настоящий приказ в средствах массовой информации.

6. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

И.о. руководителя департамента  
информационных технологий и связи  
Самарской области



А.В.Шубочкин

УТВЕРЖДЕНО  
приказом департамента  
информационных технологий и связи  
Самарской области  
от 31.07.2017 № 49-н

Положение

о работе телефонной «горячей линии» по вопросам предоставления в  
электронной форме государственной услуги «Прием заявок (запись) на  
прием к врачу»

1. Настоящее Положение о работе телефонной «горячей линии» по вопросам предоставления в электронной форме государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее – Положение) устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» по вопросам предоставления в электронной форме государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее – телефонная «горячая линия»).

2. Целью организации работы телефонной «горячей линии» является повышение доступности и качества использования заявителями электронного сервиса по предоставлению государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее – электронный сервис).

3. Прием звонков, поступающих на телефонную «горячую линию», осуществляется по вопросам функционирования электронного сервиса в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – единый портал) и государственной информационной системе Самарской области «Портал государственных и муниципальных услуг» (далее – региональный портал).

4. Прием обращений граждан по вопросам использования электронного сервиса осуществляется по номеру 8-800-707-6-123 в рабочие дни с понедельника по пятницу с 10.00 до 17.00.

5. Прием и регистрация звонков, поступающих на телефонную «горячую линию», осуществляется сотрудниками центра телефонного обслуживания Самарской области (далее – контакт-центр).

6. При регистрации обращения сотрудник контакт-центра классифицирует его, определяя одно из трех направлений: методическая помощь заявителю, технические вопросы работы сервиса на региональном портале, вопросы работы сервиса на едином портале.

7. При поступлении звонка по вопросам функционирования электронного сервиса на региональном портале сотрудник контакт-центра оказывает методическую помощь заявителю по использованию электронного сервиса записи на прием к врачу, используя базу знаний контакт-центра.

При поступлении звонка по вопросам функционирования электронного сервиса на региональном портале, отсутствующим в базе знаний контакт-центра, сотрудник контакт-центра перенаправляет заявителя на телефонный номер службы поддержки регионального портала или телефонный номер службы поддержки государственной информационной системы Самарской области «Электронная регистратура Самарской области».

При поступлении звонка по вопросам функционирования электронного сервиса на едином портале сотрудник контакт-центра осуществляет перенаправление заявителя на телефонный номер службы поддержки единого портала.

8. Актуальная информация для базы знаний контакт-центра по вопросам функционирования электронного сервиса предоставляется контакт-центру оператором регионального портала и оператором

государственной информационной системы Самарской области «Электронная регистратура Самарской области».

9. Сотрудники контакт-центра несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.

10. Государственное казённое учреждение Самарской области «Региональный центр управления государственными и муниципальными информационными системами и ресурсами Самарской области» обязано обеспечить безопасность обработки телефонных обращений по вопросу использования заявителями электронного сервиса в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных».