Бұйрыққа
қосымша №2

Call- орталығының ережесі

-Call-орталықтарға келіп түскен өтініштерін қабылдау, есепке алу, тіркеу, өңдеу, қарау және бақылау.

- Call-орталықтарының жұмысы халықпен өзара іс-қимылды қамтамасыз етуге, жедел шаралар қабылдауға, қызмет туралы ақпараттың ашықтығы мен қол жетімділігін қамтамасыз етуге, сондай-ақ жұмысты ұйымдастыруды жетілдіруге және тиімділікті арттыруға бағытталған.

- Call-орталықтың жұмыс істеуі жедел ақпарат беру, сондай-ақ мемлекеттік орган қызметінің мәселелері бойынша консультация беру қажеттілігіне байланысты.

- Call-орталықтарына келіп түскен қоңыраулар, RD-jardem 109 сымтетігене келіп түскен өтініштер, емхананың арыз-шағымдар мен алғыс хаттарға арналған қорапқа түскен жазбаша өтініштер арнайы журналға тіркеліп, күнделікті есеп жасалады.

Мемлекеттік органның call-орталығы қызметінің қағидаттары:

- қол жетімділік

- шынайы, жедел және өзекті ақпаратты ұсыну.

- Call-орталықтарға келіп түсетін қоңыраулар тегін болуы тиіс.

- Қылмыстар, оқиғалар туралы не мемлекеттік немесе қоғамдық қауіпсіздікке төнетін қауіп туралы өтініштерді call-орталық операторы өздерінің құзыретіне сәйкес мемлекеттік органдарға дереу жіберу керек.

- Егер өтініште call-орталықтың қызметіне кірмейтін мәселелер болған жағдайда, оператор өтініш берген тұлғаға осы мәселелерді шешу құзыретіне кіретін субъектіге қатысты қолда бар ақпаратты ұсынады.

- Ішкі бақылауды жүзеге асыру мақсатында өтініш білдіруші мен оператор арасындағы телефон сөйлесулері жазылады.

Call- орталығының жұмыс тәртібі

- Call–орталық емханада аптасына жеті күн яғни дүйсенбі-жексенбі күндері жұмыс жасайды, дүйсенбі-сенбі күндері сағат 08:00-20:00, жексенбі күні

сағат 09.00-14.00 аралығында жұмыс жасайды. Барлық келіп түскен шағымдар, қоңырауларды дәрігер сарапшы Н.Дауренбекова сапалы және уақытылы жауап беріп, есепке алып, тіркеп отырады.