

ПРАВИТЕЛЬСТВО  
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**  
(Минздрав Свердловской области)  
Вайнера ул., 34-б, г. Екатеринбург, 620014  
Телефон/факс (343) 312-00-03  
minzdrav@egov66.ru  
https://minzdrav.midural.ru

Руководителям государственных  
учреждений здравоохранения  
Свердловской области  
(по списку)

21.01.2022 № 03-01-82/1109  
на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

О рекомендациях по работе контакт-центров

Уважаемые руководители!

В дополнение к ранее направленному письму от 20.01.2022 № 03-01-82/1014 и с целью эффективной работы контакт-центров в амбулаторно -поликлинических подразделениях в период распространения новой коронавирусной инфекции направляю Вам оцениваемые показатели результативности работы операторов контакт-центров в соответствии с рекомендациями Министерства здравоохранения Российской Федерации для организации работы.

Приложение: на 1 л. в 1 экз.

Заместитель Министра

документ подписан Ютеева  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 57403567A563F196447A5E1C5AA4F81261D3B1E7  
Владелец Ютеева Екатерина Васильевна  
Действителен с 28.01.2021 по 28.04.2022

Ю.А. Комаристая,  
312-00-03 (доб. 993)

**Показатели результативности работы операторов контакт-центров**

№	Показатель	Единица измерения
1	Доля принятых звонков с нормативным временем соединения с оператором контакт-центра	Не менее 90 %
2	Доля неотвеченных звонков операторами контакт-центра с нормативным временем ожидания соединения	Не более 5 %
3	Среднее время ожидания до соединения с оператором контакт-центра	Не более 60 сек.
4	Нормативное максимальное время ожидания для соединения с оператором контакт-центра	120 сек.
5	Среднее время, в течение которого осуществляется опрос обратившегося в контакт-центр	180 сек.
6	Среднее время консультативного обслуживания оператором контакт-центра	300 сек.
7	Максимальное время, в течение которого оператор контакт-центра должен инициировать обратный звонок к обратившемуся в случае разрыва соединения	15 сек.
8	Минимальное время количества попыток обратного дозвона, которое оператор контакт-центра должен совершить после разрыва соединения	2 раза
9	Доля потерянных звонков	Не более 2%