

160000, г. Вологда, ул. Герцена, 2 (каб.724)

тел.(817-2) 23-00-38 (доб.1716, 1719)

e-mail: pr@pvo.gov35.ru

Увеличено количество операторов областного колл-центра службы «122»

Пропускная способность областного колл-центра увеличена по поручению Губернатора области 17 января 2022 года. Решение принято для более оперативного обрабатывания входящих звонков, сокращения пропущенных вызовов и уменьшения времени ожидания ответа оператора.

«Нужно было очень быстро увеличить технические пропускные возможности, что было сделано и в Вологодской области, и по всей стране. Напомню, региональный колл-центр создан в ноябре 2020 года на базе МФЦ. Ежедневно растет число граждан, которые пытаются записаться к врачу, вызвать врача на дом, получить больничный или консультацию. Только за последний месяц (с 26 декабря по 26 января) операторами региональной службы «122» обработано 5 969 поступивших вызовов. Это огромная нагрузка, – сообщил заместитель Губернатора области Виталий Тушинов. – Мы усилили штат профессиональных операторов, дополнительно оборудовали 15 автоматизированных рабочих мест, подготовив колл-центр к пиковым нагрузкам и обеспечив максимальную эффективность работы службы. В самые трудные моменты операторы снимали нагрузку с лечебных учреждений и сейчас, с приближением очередной волны, готовы так же ответственно и четко выполнять свою работу, чтобы ни одно обращение вологжан не осталось без ответа».

Напомним, что жители Вологодской области могут обращаться на номер «122» по любым жизненно важным вопросам, в том числе связанным с коронавирусной инфекцией. Звонки принимаются ежедневно без перерывов на обед и выходных дней с 8 до 20.00. Все ночные звонки записываются на автоответчик и обрабатываются операторами на следующий день.

*При использовании или цитировании материала
ссылка на пресс-службу Правительства Вологодской области
обязательна*