МОДЕЛ РАДА КОЛ ЦЕНТРА ГРАДСКЕ ОПШТИНЕ СТАРИ ГРАД

ТЕХНИЧКА ОПРЕМЉЕНОСТ КОЛ ЦЕНТРА

1. Број телефона који ће служити само за Кол центар.
2. На наведеном броју централа треба да има више излаза (Стари Град их има 10).
3. Један број излаза прима позиве од грађана, а са осталих оператери позивају грађане.
4. Број рачунара треба да буде исти као и број телефонских излаза.
5. Рачунари треба да буду повезани на интернет везу због попуњавања пријаве за вакцинацију.

КОМУНИКАЦИЈА СА ГРАЂАНИМА

1. Одржати едукацију оператерима пре почетка рада, везану за поверљивост рада и података, начином на који се воде, започињу и завршавају разговори, најчешће постављеним питањима.
2. Оператери (волонтери или запослена лица) позивају грађане и питају да ли им је потребна помоћ око пријаве на портал Е управе.
3. Уколико грађанин/ка искаже жељу и има потребу за помоћи у пријави на е- портал за имунизацију, оператери их пријављују и обавештавају грађане да ће им стићи једна порука на мобилни о успешној пријави одмах, а да ће добити другу поруку са заказаним термином и адресом пункта за вакцинацију.
4. Оператери не дају никакве информације или лично мишљење о вакцинама, за сва евентуална питања из медицинске струке, они усмеравају грађане да се консултују са изабраним доктором или дежурним на пункту за имунизацију.
5. Такође обавештавају грађане, да уколико им је потребан превоз до пункта за имунизацију, могу благовремено да позову Кол центар на тај број са кога их позивају.

**Уколико је потребан превоз оператер узима следеће податке:**

1. Термин када грађанин треба да буде на пункту за имунизацију ( да би се могао организовати превоз од куће на време)
2. Број телефона особе којој треба превоз
3. Адреса са које се грађанин превози до пункта и назад после вакцинације.

Ови подаци се шаљу особи која је задужена за организацију превоза ради прављења распореда возача и возила.

ПУНКТ ЗА ИМУНИЗАЦИЈУ

* Волонтери Општине и Црвеног крста попуњавају формуларе грађанима којима је таква помоћ потребна.