6.pielikums

Informatīvajam ziņojumam

"Vienota kontaktu centra platforma operatīvo dienestu darba atbalstam

un publisko pakalpojumu piegādei"



1. Notikuma būtības noskaidrošana - Zvanu saņēmējs noskaidro, kāda ir Ziņojuma (eventuāli Notikuma) būtība;
2. Notikuma Kategorizēšana - Zvanu saņēmējs Zvana plānā izvēlas Ziņojuma/Notikuma kategoriju, tādējādi nosaka, kāda ir Notikuma prioritāte un kādi (vai vispār) OD jāpiesaista (atsevišķs process);
3. Vai ir briesmas dzīvībai vai veselībai - Zvanu saņēmēja lēmums par to, vai saskaņā ar Ziņotāja sniegto informāciju ir pamats domāt, ka pastāv briesmas dzīvībai vai veselībai;
4. Notikuma vietas noteikšana - Notikuma vietas noskaidrošana notiek vai nu automātiski vai arī veicot iztaujāšanu līdz ar ko palielinās zvana apstrādes laiks;
5. Vai ir jāiesaista OD - Balstoties uz iepriekš izstrādāto jautājumu modeli Zvanu saņēmējs iegūst informāciju uz kuras pamata pieņem lēmums, vai ir nepieciešama OD piesaistīšana;
6. Vai jāsniedz Konsultācijas - Lēmums vai Ziņotājam jāsniedz Konsultācijas;
7. Konsultācijas - Konsultācijas atsevišķa procesa ietvaros;
8. VEK slēgšana - VEK slēgšana atsevišķa procesa ietvaros, ja zvanu saņēmējs veicot iztaujāšanu iegūst informāciju, ka zvanītājam nav ārkārtas situācijas;
9. Iesaistīto personu noskaidrošana - Notikumā iesaistīto personu ievade un/vai meklēšana un to statusu noteikšana;
10. Vai Notikumā iesaistīti TL - Lēmuma pieņemšana vai Notikums ir CSNg vai kā savādāk iesaistīti TL;
11. Iesaistīto TL noskaidrošana - Notikumā iesaistīto TL un to statusu noskaidrošana izmantojot datubāzes;
12. Ziņojuma nodošana OD - Ziņojuma VEK nodošana piekritīgajam(iem) OD;
13. Savienojuma izveide ar NMPD RV - Sarunas konferences izveide starp Ziņotāju, Zvanu saņēmēju un NMPD RV. Tiklīdz NMPD RV akceptē savienojumu un Zvanu saņēmējs par to pārliecinās, Zvanu saņēmējs atslēdzas no konferences zvana.
14. Savienojuma izveide ar RV - Sarunas konferences izveide starp Ziņotāju, Zvanu saņēmēju un OD RV. Tiklīdz OD RV akceptē savienojumu, Zvanu saņēmējs, par to pārliecinās, Zvanu saņēmējs pēc vajadzības atslēdzas no konferences zvana. Process tiek paredzēts tikai nepieciešamības gadījumā.

Iekšlietu ministrs S.Ģirģens

Vīza:

valsts sekretārs D.Trofimovs