



ПРАВИТЕЛЬСТВО ПЕРМСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

08.02.2023

№ 97-п

**«Об утверждении Порядка организации
работы единой службы оперативной
помощи гражданам по номеру «122»
на территории Пермского края»**

В целях обеспечения реализации постановления Правительства Российской Федерации от 18 января 2021 г. № 11 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», приказа Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31 января 2022 г. № 75 «Об утверждении российской системы и плана нумерации», а также информирования граждан на территории Пермского края посредством телефонной связи

Правительство Пермского края ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы единой службы оперативной помощи гражданам по номеру «122» на территории Пермского края.

2. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя председателя Правительства Пермского края (по вопросам информационного развития, туризма и молодежной политики).

Губернатор Пермского края

Д.Н. Махонин

УТВЕРЖДЕН
постановлением
Правительства Пермского края
от 08.02.2023 № 97-п

ПОРЯДОК

организации работы единой службы оперативной помощи гражданам по номеру «122» на территории Пермского края

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет правила организации функционирования единой службы оперативной помощи гражданам по номеру «122» (далее – Служба «122») на территории Пермского края, в том числе регламентирует реализацию комплекса взаимосвязанных организационных, кадровых, информационно-технологических мероприятий, направленных на организацию функционирования Службы «122».

1.2. Служба «122» представляет собой территориально распределенный контактный центр, включающий в себя контакт-центры исполнительных органов государственной власти Пермского края, подведомственных им организаций, созданный с целью обеспечения информационного взаимодействия с гражданами на территории Пермского края.

1.3. В настоящем Порядке используются следующие основные термины и определения:

1.3.1. единый номер «122» – номер для доступа абонентов и пользователей услугами подвижной радиотелефонной связи и фиксированной телефонной связи к Службе «122»;

1.3.2. интерактивное голосовое меню (далее – ИГМ) – сервис, предназначенный для выбора позвонившим гражданином сценария обслуживания с использованием тонального набора номера;

1.3.3. виртуальная автоматическая телефонная станция (далее – ВАТС) – цифровой сервис, осуществляющий функции автоматической телефонной станции, предоставляющий возможность организовать сеть с использованием пользовательского оборудования на базе сервисной платформы с выделением номеров в коде АВС и 8-800;

1.3.4. система распределения и обработки вызовов – система распределения и обработки входящих вызовов, поступающих в Службу «122», на базе технологий ВАТС;

1.3.5. операторы Службы «122» – сотрудники контакт-центров Службы «122», а также привлекаемые сотрудники иных органов

и организаций и волонтеры, подключаемые к системе распределения и обработки вызовов на основании соглашений, заключаемых с уполномоченным исполнительным органом государственной власти Пермского края (далее – уполномоченный орган).

1.4. Иные термины и определения используются в настоящем Порядке в значениях, установленных законодательством Российской Федерации.

1.5. Информация о функционировании единого номера «122» размещается на официальном сайте Пермского края как субъекта Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), имеющем электронный адрес <https://permkrai.ru>.

II. Цели и функции Службы «122»

2.1. Целью функционирования Службы «122» является информирование граждан по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, оказания медицинской помощи, в том числе в условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19), иным вопросам, консультации по которым операторы Службы «122» предоставляют на основании соглашений, заключаемых с уполномоченным органом, с соблюдением установленного норматива времени соединения позвонившего гражданина с оператором Службы «122».

2.2. Служба «122» осуществляет функции по информированию граждан:

2.2.1. по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;

2.2.2. по вопросам организации оказания медицинской помощи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19);

2.2.3. об организации вызова гражданам врача на дом, записи граждан на прием к врачу по запросу позвонившего гражданина;

2.2.4. об адресах медицинских организаций для проведения лабораторных исследований и компьютерной томографии по направлению врача;

2.2.5. о цифровых сервисах для получения результатов лабораторных исследований;

2.2.6. о возможности самостоятельной записи на проведение лабораторных исследований;

2.2.7. о возможностях подачи жалоб на отказ в оказании

медицинской помощи, а также на качество предоставленных медицинских услуг;

2.2.8. о правилах проведения вакцинации против новой коронавирусной инфекции (COVID-19) и организации записи граждан на вакцинацию против новой коронавирусной инфекции (COVID-19);

2.2.9. по вопросам проведения частичной мобилизации на территории Пермского края;

2.2.10. об оказании мер социальной поддержки, в том числе гражданам Российской Федерации, призванным на военную службу по мобилизации, и членам их семей;

2.2.11. о проведении диспансеризации на территории Пермского края;

2.2.12. по вопросам оказания мер социальной поддержки гражданам Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Украины и лицам без гражданства, вынужденно покинувшим территории этих государств и прибывшим на территорию Российской Федерации.

2.3. Служба «122» осуществляет функции по информированию граждан по иным вопросам, которые определяются в соответствии с соглашениями, заключаемыми с уполномоченным органом.

III. Организация функционирования Службы «122»

3.1. Министерство информационного развития и связи Пермского края (далее – Министерство) является исполнительным органом государственной власти Пермского края, ответственным за организацию и функционирование Службы «122» на территории Пермского края.

3.2. В рамках осуществления деятельности, предусмотренной пунктом 3.1 настоящего Порядка, Министерство:

3.2.1. осуществляет утверждение нормативных правовых актов и иных документов, обусловленных необходимостью обеспечения функционирования Службы «122» на территории Пермского края;

3.2.2. как уполномоченный орган обеспечивает заключение соглашений, предусмотренных пунктом 1.3.5 настоящего Порядка;

3.2.3. координирует работы по созданию и внедрению в Пермском крае систем распределения и обработки вызовов, поступающих в Службу «122»;

3.2.4. осуществляет координацию действий операторов связи по подготовке инфраструктуры сети связи общего пользования для обеспечения работы единого номера «122» во всех муниципальных образованиях Пермского края;

3.2.5. организует работу системы распределения и обработки телефонных вызовов, поступающих в Службу «122», на базе технологий ВАТС;

3.2.6. обеспечивает осуществление функций оператора информационной системы, позволяющей автоматизировать набор процессов, связанных с обеспечением регистрации, учета, управления и оценки качества выполнения работ операторами Службы «122»;

3.2.7. обеспечивает техническое сопровождение организации функционирования единого номера «122»;

3.2.8. обеспечивает бесперебойное функционирование программно-аппаратного комплекса Службы «122» и техническое сопровождение его работы;

3.2.9. осуществляет приобретение оборудования, программ для электронных вычислительных машин, услуг, работ, необходимых для функционирования Службы «122» и выполнения функций Службы «122»;

3.2.10. организует комплектование состава Службы «122» из числа работников государственного бюджетного учреждения Пермского края «Пермский краевой многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3.2.11. осуществляет контроль деятельности Службы «122»;

3.2.12. определяет режим работы Службы «122» и информирует о таком режиме согласно пункту 1.5 настоящего Порядка;

3.2.13. определяет показатели для оценки целевого уровня доступности Службы «122» (показатели результативности Службы «122»).

3.3. Функции (отдельные функции), предусмотренные пунктами 3.2.5 – 3.2.9 настоящего Порядка, в соответствии с решением Министерства могут быть переданы на исполнение государственному учреждению Пермского края в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4. Министерство здравоохранения Пермского края, Министерство социального развития Пермского края, иные исполнительные органы государственной власти Пермского края в соответствии с соглашениями, заключаемыми с Министерством:

3.4.1. обеспечивают комплектование Службы «122» из числа сотрудников указанных исполнительных органов государственной власти Пермского края, сотрудников подведомственных им организаций, волонтеров;

3.4.2. обеспечивают внедрение сценариев обслуживания граждан;

3.4.3. осуществляют формирование необходимой инфраструктуры

рабочих мест сотрудников, подключаемых к системе распределения и обработки вызовов, поступающих в Службу «122»;

3.4.4. контролируют качество работы операторов Службы «122» в пределах компетенции, а также в соответствии с заключенными с Министерством соглашениями;

3.4.5. обеспечивают методическую поддержку работы Службы «122» в пределах компетенции, а также в соответствии с заключенными с Министерством соглашениями.

IV. Порядок работы Службы «122»

4.1. В состав Службы «122» входят операторы из числа:

4.1.1. сотрудников государственного бюджетного учреждения Пермского края «Пермский краевой многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4.1.2. сотрудников медицинских организаций, подведомственных Министерству здравоохранения Пермского края;

4.1.3. сотрудников организаций социального обслуживания, подведомственных Министерству социального развития Пермского края;

4.1.4. государственных гражданских служащих Министерства здравоохранения Пермского края, Министерства социального развития Пермского края, а также иных исполнительных органов государственной власти Пермского края в соответствии с соглашениями, заключенными с Министерством;

4.1.5. сотрудников иных организаций в соответствии с соглашениями, заключенными с Министерством;

4.1.6. волонтеров, участвующих в работе Службы «122» в соответствии с соглашениями, заключенными с Министерством.

4.2. Численность операторов Службы «122» определяется Министерством и корректируется с учетом соблюдения установленного норматива времени соединения позвонившего гражданина с оператором Службы «122».

4.3. Места для работы операторов Службы «122» должны быть:

4.3.1. подключены к системе распределения и обработки вызовов, поступающих на номер «122» и местные телефонные номера медицинских и иных организаций, служб «103» и «112»;

4.3.2. обеспечены необходимым компьютерным и сетевым оборудованием с защищенным доступом к сети «Интернет», организованным в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере защиты персональных данных и защиты

критической информационной инфраструктуры;

4.3.3. подключены к специальному программному обеспечению региональных медицинских информационных систем, необходимому для записи позвонивших граждан к врачу, вызова врача на дом и оказания иных аналогичных услуг.

4.4. При организации деятельности Службы «122» применяется система распределения и обработки телефонных вызовов на базе технологий ВАТС, обеспечивающая:

4.4.1. равномерное распределение телефонных вызовов между операторами Службы «122»;

4.4.2. гарантированный дозвон граждан до оператора Службы «122»;

4.4.3. распределение загрузки операторов Службы «122», отвечающих за прием и обработку вызовов граждан;

4.4.4. возможность перенаправления вызовов граждан в иные органы и организации.

4.5. Входящий телефонный звонок обрабатывается Службой «122» по одному или нескольким из следующих сценариев:

4.5.1. ИГМ;

4.5.2. виртуальным онлайн-консультантом (голосовым помощником), в том числе с использованием искусственного интеллекта, для автоматизированной обработки речи (при наличии технической возможности);

4.5.3. оператором Службы «122».

4.6. Режим работы Службы «122» определяется Министерством с учетом графика работы операторов Службы «122». В нерабочие часы прием звонков осуществляется с использованием автоответчика-информатора или виртуального онлайн-консультанта (голосового помощника).