



ПРАВИТЕЛЬСТВО ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

22 августа 2025 г.

№ 162/25

г. Луганск

Об утверждении Порядка организации и работы службы обработки вызовов по единому номеру «122» в Луганской Народной Республике

С целью реализации программы «Социально-экономическое развитие Луганской Народной Республики», утвержденной постановлением Правительства Луганской Народной Республики от 29.04.2023 № 48/23 «Об утверждении программы «Социально-экономическое развитие Луганской Народной Республики», в соответствии со статьями 10, 16 Закона Луганской Народной Республики от 30.03.2023 № 430-III «О Правительстве Луганской Народной Республики» Правительство Луганской Народной Республики **п о с т а н о в л я е т**:

1. Создать службу обработки вызовов по единому номеру «122» в Луганской Народной Республике (далее – служба «122») на базе Государственного бюджетного учреждения Луганской Народной Республики «Единый программный центр».

2. Утвердить прилагаемый Порядок организации и работы службы обработки вызовов по единому номеру «122» в Луганской Народной Республике.

3. Определить Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Луганской Народной Республики исполнительным органом, уполномоченным на выполнение мероприятий по созданию службы «122».

4. Определить Государственное бюджетное учреждение Луганской Народной Республики «Единый программный центр» администратором службы «122» (далее – администратор службы «122»).

5. Администратору службы «122» обеспечить функционирование и техническое сопровождение службы «122».

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Председателя Правительства Луганской Народной Республики Говтвина Ю.Н.

7. Настоящее постановление вступает в силу со дня, следующего за днем его официального опубликования.

Временно исполняющий обязанности
Председателя Правительства
Луганской Народной Республики

Ю.Н. Говтвин

УТВЕРЖДЕН
постановлением Правительства
Луганской Народной Республики
от 22 августа 2025 г. № 162/25

ПОРЯДОК
организации и работы
службы обработки вызовов по единому номеру «122»
в Луганской Народной Республике

1. Порядок организации и работы службы обработки вызовов по единому номеру «122» в Луганской Народной Республике (далее – Порядок) определяет цели и организацию работы службы обработки вызовов по единому номеру «122» в Луганской Народной Республике (далее – служба «122»).

В настоящем Порядке используются следующие понятия:

администратор службы «122» – Государственное бюджетное учреждение Луганской Народной Республики «Единый программный центр», на базе которого будет проходить прием и обработка телефонных вызовов службы «122»;

служба «122» – единая информационно-справочная служба оперативной помощи гражданам;

номер «122» – единый телефонный номер информационно-справочной службы для доступа граждан (пользователей услуг подвижной радиотелефонной и / или фиксированной телефонной связи) к службе «122»;

интерактивное голосовое меню – сервис, предназначенный для выбора позвонившим на номер «122» гражданином сценария обслуживания с использованием тонального набора номера;

инфраструктура службы «122» – технологически и территориально обособленный центр обработки данных, размещенный в Государственном бюджетном учреждении Луганской Народной Республики «Единый программный центр», включающий в себя серверное и коммуникационное оборудование, системы хранения и резервного копирования данных и иные вспомогательные системы.

2. Целью службы «122» является:

2.1. Обеспечение по принципу «одного окна» удобного и бесплатного канала для телефонных обращений граждан по вопросам:

социальной сферы;

сферы здравоохранения;

сферы образования;

прохождения военной службы в рядах Вооруженных Сил Российской Федерации;

получения государственных и муниципальных услуг.

2.2. Обеспечение установленного норматива времени соединения гражданина, обратившегося по номеру «122», с оператором службы «122».

2.3. Распределение нагрузки телефонных вызовов службы «122».

2.4. Обеспечение приема вызовов гражданами операторами службы «122».

2.5. Балансировка загрузки операторов службы «122», отвечающих за прием и обработку вызовов граждан.

2.6. Возможность перенаправления вызовов граждан на номера организаций, расположенных на территории Луганской Народной Республики.

3. При использовании системы распределения и обработки вызовов для операторов службы «122» доступны следующие функциональные возможности:

прием входящих вызовов из сетей связи общего пользования на номер «122»;

исходящие голосовые вызовы в сети связи общего пользования;

формирование и получение статистики по совершенным вызовам (входящим / исходящим), включая статистику вызовов, не принятых в обработку в связи с превышением нормативного значения максимального времени ожидания обратившихся граждан для соединения с операторами службы «122»;

управление очередью вызовов;

распределение вызовов из очереди на операторов службы «122» по заданным алгоритмам;

запись и хранение разговоров с возможностью прослушивания и сохранения файлов с записями;

переключение на других операторов службы «122».

4. Численность операторов службы «122» может корректироваться администратором службы «122» с учетом динамики нагрузки на службу «122» в пределах штатной численности администратора службы «122» по согласованию с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Луганской Народной Республики.

5. Операторами службы «122» являются сотрудники Государственного бюджетного учреждения Луганской Народной Республики «Единый программный центр», участвующие в приеме и обработке телефонных вызовов.

6. Гражданин вправе обратиться в службу «122» посредством телефонного звонка на номер «122» с помощью подвижной радиотелефонной и / или фиксированной телефонной связи.

7. Входящий звонок обрабатывается по следующим сценариям или их сочетаниям:

интерактивным голосовым меню;

виртуальным онлайн-консультантом (голосовым чат-ботом), в том числе с использованием искусственного интеллекта, для автоматизированной обработки речи;

операторами службы «122».

8. Работа операторов службы «122» осуществляется ежедневно в круглосуточном режиме.

9. Администратор службы «122»:

обеспечивает комплектование операторов службы «122»;

организовывает техническое сопровождение, администрирование, эксплуатацию рабочих мест операторов службы «122»;

обеспечивает внедрение в работу службы «122» типовых ответов (сценариев);

обеспечивает оказание консультаций, информирование граждан и предоставление услуг позвонившим гражданам;

обеспечивает соблюдение требований, установленных законодательством Российской Федерации о защите информации, законодательством Российской Федерации в области персональных данных, и соблюдение врачебной тайны при обработке службой «122» персональных данных граждан;

осуществляет рассмотрение и учет поступивших предложений по функционированию и развитию службы «122»;

обеспечивает рабочие места операторов службы «122» необходимым компьютерным и сетевым оборудованием с защищенным доступом к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», организованным в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области персональных данных;

организовывает техническое сопровождение, администрирование, эксплуатацию и развитие программно-технических средств инфраструктуры службы «122»;

обеспечивает организацию защищенных каналов связи для эксплуатации службы «122»;

обеспечивает направление в Ситуационный центр Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации данных о функционировании службы «122».

10. Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Луганской Народной Республики:

обеспечивает методическую поддержку работы службы «122»;

осуществляет контроль за порядком проведения работ (оказания услуг) по развитию и технической поддержке инфраструктуры службы «122»;

вносит предложения по функционированию и развитию службы «122».