



П Р И К А З

03.12.2024 № П-01-754

г. Якутск

Об утверждении Временного регламента работы единой службы оперативной помощи гражданам по номеру «122»

В соответствии с Постановлением Правительства Республики Саха (Якутия) от 24 сентября 2024 г. № 447 «О внесении изменений в постановление Правительства Республики Саха (Якутия) от 18 сентября 2018 г. № 256 «Об утверждении Положений о Министерстве инноваций, цифрового развития и инфокоммуникационных технологий Республики Саха (Якутия) и его коллегии», в рамках координации мероприятий по организации, обеспечению функционирования и развитию единой службы оперативной помощи гражданам по номеру «122» на территории Республики Саха (Якутия), п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Временный регламент работы единой службы оперативной помощи гражданам по номеру «122» на территории Республики Саха (Якутия) согласно приложению к настоящему приказу.

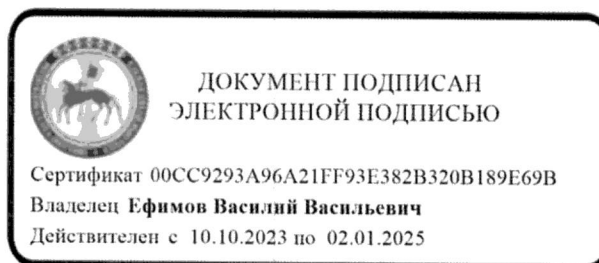
2. Определить Техническим оператором Службы «122» Государственное бюджетное учреждение Республики Саха (Якутия) «Республиканский центр инфокоммуникационных технологий» (Кривошапкин И.А.) в соответствии с Соглашением № 44 от 26 июля 2024 г. о предоставлении целевой субсидии из государственного бюджета Республики Саха (Якутия) государственному бюджетному учреждению

Республики Саха (Якутия) «Республиканский центр инфокоммуникационных технологий» субсидии в соответствии с абзацем вторым пункта 1 статьи 78.1 Бюджетного кодекса Российской Федерации.

3. Отделу государственной политики в области связи (Апросимов Е.В.), в течение 3-х рабочих дней направить настоящий приказ на государственную регистрацию в Государственный комитет юстиции Республики Саха (Якутия).

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра Копытова А.Л.

Министр



В.В. Ефимов

Приложение к приказу
Министерства инноваций цифрового
развития и инфокоммуникационных технологий
Республики Саха (Якутия)
№ П-01-754 от « 03 » 12. 2024 г.

Временный регламент работы единой службы оперативной помощи гражданам по номеру «122» на территории Республики Саха (Якутия)

I. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет правила организации и функционирования единой службы оперативной помощи гражданам по номеру «122» (далее – Служба «122») на территории Республики Саха (Якутия).

1.2. Служба «122» представляет собой сервис, созданный с целью оперативного информирования граждан по номеру «122».

1.3. Координацию мероприятий по организации, обеспечению функционирования и развитию Службы «122» на территории Республики Саха (Якутия) осуществляет Министерство инноваций цифрового развития и инфокоммуникационных технологий Республики Саха (Якутия) (далее – Мининноваций РС (Я)).

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

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

1.4.2. **абоненты** – физические лица, абоненты и пользователи услугами подвижной радиотелефонной связи и фиксированной телефонной связи, позвонившие в Службу «122», либо ответившие на звонок оператора Службы «122»;

1.4.3. **интерактивное голосовое меню** - сервис, предназначенный для выбора абонентом сценария обслуживания с использованием тонального набора номера;

1.4.4. **виртуальная автоматическая телефонная станция** (далее – **ВАТС-ВКЦ**) - цифровой сервис, осуществляющий функции автоматической телефонной станции, предоставляющий набор функций виртуальных контакт-центров (ВКЦ);

1.4.5. **региональная Система «122»** – программно-аппаратный комплекс ВАТС-ВКЦ для обеспечения приема, распределения и обработки

входящих и исходящих вызовов Службы «122»;

1.4.6. **Технический оператор Службы «122»** – организация, которая в соответствии с настоящим Регламентом, обеспечивает функционирование региональной Системы «122»;

1.4.7. **Участники Службы «122»** – органы государственной власти Российской Федерации, исполнительные органы государственной власти Республики Саха (Якутия), органы местного самоуправления Республики Саха (Якутия), подведомственные им организации, иные юридические лица, которые на основании настоящего Регламента и заключенного с Мининноваций РС (Я) соглашения, осуществляют информирование граждан по единому номеру «122»;

1.4.8. **Уполномоченные лица** – органы государственной власти Российской Федерации, и их подведомственные учреждения, органы государственной власти Республики Саха (Якутия) и их подведомственные учреждения, органы местного самоуправления и их подведомственные учреждения, а также иные организации, в полномочия которых входит разрешение вопросов, поступивших на единый номер «122»;

1.4.9. **операторы Службы «122»** - сотрудники Участников Службы «122» и Уполномоченных лиц, и/или привлекаемые на основании договора лица, и/или добровольцы (волонтеры), в обязанности которых входит обработка входящих вызовов, поступающих на единый номер «122» и осуществление исходящих вызовов;

1.4.10. **скрипты разговоров** – сценарии разговоров при входящих и исходящих звонках Операторов Службы «122» на типовые обращения абонентов;

1.4.11. **Инцидент** – штатная и нештатная ситуация, возникшая в рамках деятельности органов государственной власти, требующая оперативного информирования населения;

1.4.12. **Федеральный инцидент** – инцидент, при котором возникла необходимость оперативного информирования населения на основе поручения федерального органа власти;

1.4.13. **Региональный инцидент** – инцидент, при котором возникла необходимость оперативного информирования населения на основе поручения Мининноваций РС (Я);

1.4.14. **Стандарт телефонного обслуживания населения** - Стандарт телефонного обслуживания населения в Республике Саха (Якутия), утвержденный Мининноваций РС (Я), устанавливающий требования клиентоцентричности при информировании граждан по единому номеру «122».

1.5. Иные термины и определения используются в настоящем Регламенте в значениях, установленных законодательством Российской Федерации.

II. Цели и функции Службы «122»

2.1. Целью функционирования Службы «122» является информирование граждан по вопросам, по которым возникла необходимость оперативного информирования населения, в том числе:

2.1.1. по вопросам, связанным с записью на прием к врачу и вызова врача на дом;

2.1.2. по вопросам об оказании медицинской помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19);

2.1.3. по вопросам поступления на военную службу по контракту;

2.1.4. по вопросам частичной мобилизации граждан;

2.1.5. по вопросам социальной поддержки лиц, вынужденно покинувших территории Луганской Народной Республики, Донецкой Народной Республики, Херсонской области, Запорожской области, Украины и прибывших на территорию Республики Саха (Якутия).

2.2. В случае возникновения федерального или регионального инцидента Мининноваций РС (Я) вправе принять решение об организации информирования граждан по единому номеру «122» по иным вопросам.

Указанное решение принимается при условии необходимости оперативного информирования населения по данным вопросам, а также при наличии технической возможности.

Организация работы Службы «122» должна обеспечивать оперативное реагирование на возникновение необходимости информирования граждан при изменении социально-экономической ситуации в регионе.

2.3. В целях организации информирования граждан по единому номеру «122» Мининноваций РС (Я) заключает соглашение с Техническим оператором Службы «122», Участником Службы «122» и/или Уполномоченным лицом, в котором определяется:

- вопросы по которым Участник Службы «122» осуществляет информирование граждан по единому номеру «122»;

- порядок информирования граждан (самостоятельно либо по согласованным скриптам);

- порядок выполнения и финансирования работ по присоединению нового Участника Службы «122» к Системе «122»;

- порядок формирования необходимой инфраструктуры рабочих мест операторов Службы «122»;

- порядок организации оказания услуг связи Участнику Службы «122» при осуществлении информирования граждан на базе Службы «122».

2.4. На основании решения Мининноваций РС (Я) на номер «122» может быть организована переадресация вызовов, поступающих на другие номера.

2.5. В случае, если в соответствии с заключенным с Мининноваций РС (Я) соглашением, операторы Участника Службы «122» осуществляют информирование абонентов по единому номеру «122» по вопросам, которые относятся к ведению Уполномоченных лиц, Уполномоченное лицо заключает с Участником Службы «122» Соглашение об информационном

взаимодействии, в котором определяется:

- алгоритм разработки, согласования и актуализации скриптов разговоров;
- порядок направления и удовлетворения запросов информации, необходимой для информирования граждан по единому номеру «122»;
- обязанности сторон при информационном взаимодействии.

Рекомендуемая форма Соглашения об информационном взаимодействии указана в приложении к Регламенту.

2.6. Вызовы, поступающие на номер «122», могут быть переадресованы на номера Уполномоченных лиц.

Уполномоченные лица принимают и обрабатывают переадресованные вызовы, поступившие на единый номер «122», консультируют граждан по вопросам своей компетенции самостоятельно.

2.7. Служба «122» обеспечивает:

- 2.7.1. прием вызовов по единому номеру «122», их обработку;
- 2.7.2. прием вызовов, поступивших на номер «122» путем переадресации с других номеров;
- 2.7.3. соединение абонента с оператором Службы «122» в соответствии с нормативами доступности Службы «122»;
- 2.7.4. консультирование абонента с соблюдением Стандарта телефонного обслуживания населения;
- 2.7.5. осуществление исходящих вызовов оператором Службы «122», необходимых для информирования абонентов, обратный звонок до абонента;
- 2.7.6. сбор обратной связи от абонентов о качестве телефонного обслуживания;
- 2.7.7. передача обработанной информации, требующей реагирования Уполномоченным лицам, в порядке, установленном в п. 2.5. Регламента;
- 2.7.8. запись и хранение разговоров с возможностью авторизованного прослушивания и сохранения файлов с записями;
- 2.7.9. формирование отчетных данных о поступивших обращениях по единому номеру «122», их обработку и хранение.

III. Организация работы Службы «122»

3.1. Мининноваций РС (Я):

- 3.1.1. определяет структуру интерактивного голосового меню единого номера «122»;
- 3.1.2. осуществляет координацию работы Технического Оператора Службы «122»;
- 3.1.3. в случае возникновения федерального и регионального инцидента принимает решение об организации оперативного информирования населения по единому номеру «122»;
- 3.1.4. заключает Соглашения об организации оперативного информирования граждан по вопросам их ведения на базе Службы «122» в соответствии с п. 2.3. Регламента;

3.1.5. утверждает Стандарт телефонного обслуживания населения.

3.2. Технический оператор Службы «122» обеспечивает функционирование региональной Системы «122» согласно разделу 4 Регламента, в том числе:

3.2.1. организует техническое сопровождение, эксплуатацию и развитие программно-технических средств инфраструктуры региональной Системы «122»;

3.2.2. организует работу системы распределения и обработки вызовов, поступающих в службу «122», на базе технологий ВАС-ВКЦ;

3.2.3. организует каналы связи от региональной Системы «122» до места размещения операторов Участников Службы «122». Каналы связи должны обеспечивать туннелирование трафика между сегментами локально-вычислительных сетей региональной Системы «122» и Участников Системы «122» и быть защищены средствами криптографической защиты информации, путем использования технических средств Технического оператора Службы «122» и/или Участников Службы «122»;

3.2.4. определяет технические требования для подключения Участника Службы «122» к региональной Системе «122»;

3.2.5. разрабатывает Стандарт телефонного обслуживания населения, осуществляет мониторинг его соблюдения Участниками Службы «122»;

3.2.6. вырабатывает и направляет Участникам Службы «122» рекомендации по улучшению качества работы операторов Службы «122» и улучшению технического оснащения Участников Службы «122».

3.3. Участник Службы «122»:

3.3.1. обеспечивает обработку входящих вызовов, поступающих на единый номер «122» и осуществление исходящих вызовов, по вопросам, относящимся к его компетенции, в соответствии с п. 2.1., 2.2., 2.3. Регламента;

3.3.2. привлекает к исполнению обязанностей операторов Службы «122» своих сотрудников, либо иных лиц на основе возмездного договора об оказании услуг, а также добровольцев (волонтеров);

3.3.3. осуществляет организацию работы виртуального контакт-центра по курируемым вопросам, содержание и формирование необходимой инфраструктуры помещений и рабочих мест, подключаемых к региональной Системе «122» в соответствии с разделом 4 Регламента и Техническим стандартом по организации региональной Системы «122»;

3.3.4. контролирует качество работы операторов Службы «122» по курируемым вопросам;

3.3.5. обеспечивает разработку и внедрение в работу операторов скриптов разговоров, участие в обучении операторов;

3.3.6. формирует, совершенствует и обновляет базу знаний Службы «122» по курируемым вопросам;

3.3.7. обеспечивает соблюдение действующего законодательства, в том числе законодательства в сфере защиты информации;

3.3.8. самостоятельно несет ответственность за достоверность информации передаваемой операторами Службы «122» абонентам;

3.3.9. предоставляет по запросу Технического оператора Службы «122» отчеты по достижению показателей доступности и результативности деятельности контакт-центра Участника Службы «122»;

3.3.10. самостоятельно несет расходы на услуги связи.

IV. Порядок функционирования Службы «122»

4.1. Функционирование Службы «122» обеспечивается с учетом требований, установленных Техническим Стандартом по организации Программно-аппаратного комплекса для обеспечения приема, переадресации, обработки вызовов (обращений) граждан по номеру «122», утвержденным Министром цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации М.И. Шадяевым, Министром здравоохранения Российской Федерации М.А. Мурашко от 21 июня 2022 г.

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

4.2.1. подключены к региональной Системе «122»;

4.2.2. обеспечены необходимым компьютерным и сетевым оборудованием с доступом к защищенной виртуальной сети Технического оператора Службы «122», имеющим сертификат соответствия требованиям законодательства, предъявляемым к средствам криптографической защиты информации, не содержащей сведений, составляющих государственную тайну;

4.2.3. при необходимости подключены к системам и сервисам, размещенных в Центре обработки данных электронного правительства РС(Я).

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

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

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

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

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

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

4.4.1. интерактивным голосовым меню;

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

4.4.3. оператором Службы «122».

4.5. Режим работы Службы «122» определяется Участниками Службы «122» с учетом графика работы операторов Службы «122». В нерабочие часы прием звонков может осуществляться с использованием автоответчика-

информатора или виртуального онлайн-консультанта (голосового помощника).

**Приложение к Временному регламенту работы единой службы
оперативной помощи гражданам по номеру «122» на территории
Республики Саха (Якутия)**

**СОГЛАШЕНИЕ
об информационном взаимодействии
(форма)**

Г. _____
(место заключения соглашения)

"__" _____ 20__ г.
(дата заключения соглашения)

(полное наименование)
именуемое далее Участник Службы 122 в лице _____,
(наименование должности руководителя, Ф.И.О)
действующей(его) на основании _____, с одной стороны,
(реквизиты документов, устанавливающих полномочия)
и _____,
(полное наименование)
именуемое далее Уполномоченное лицо в лице _____,
(наименование должности руководителя, Ф.И.О)
действующей(его) на основании _____, с другой стороны,
(реквизиты документов, устанавливающих полномочия)
вместе именуемые Стороны, заключили настоящее Соглашение о
нижеследующем:

1. Общие положения

1.1. Настоящее соглашение определяет порядок информационного взаимодействия Сторон при обработке операторами Участника Службы 122 вызовов, поступающих на единый номер 122 по вопросам ведения Уполномоченного лица.

1.2. Настоящее соглашение заключено в соответствии с Временным Регламентом работы единой службы оперативной помощи гражданам по номеру «122» на территории Республики Саха (Якутия), утвержденным Приказом Министерства инноваций и цифрового развития и инфокоммуникационных технологий Республики Саха (Якутия) от «__» _____ 2024 г. № _____.

1.3. Целью информационного взаимодействия является информирование граждан по единому номеру 122 по следующим вопросам:

1.3.1. _____
(вопросы, по которым Участник 122 осуществляет информирование в рамках соглашения)

1.4. В соглашении используются следующие термины и определения:

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

1.4.2. абоненты – физические лица, абоненты и пользователи услугами подвижной радиотелефонной связи и фиксированной телефонной связи, позвонившие в Службу 122, либо ответившие на звонок оператора Службы 122;

1.4.3. операторы Службы 122 - сотрудники Участника Службы 122, и/или привлекаемые на договорной основе лица, и/или добровольцы (волонтеры);

1.4.4. скрипты разговоров – сценарии разговоров при входящих и исходящих звонках Операторов Службы 122 на обращения абонентов.

2. Алгоритм информационного взаимодействия

2.1. В случае обращения абонента на единый номер 122 по вопросам, указанным в пункте 1.3. Соглашения, Оператор Службы 122 осуществляет информирование и консультирование абонента по согласованным скриптам разговоров (Приложение 1).

Вариант 1:

2.2. В случае отсутствия согласованных скриптов разговоров, скрипты разговоров разрабатываются Уполномоченным лицом и направляются Участнику Службы 122 в течении ___ дней с момента заключения настоящего соглашения.

Вариант 2:

2.2. В случае отсутствия согласованных скриптов разговоров, скрипты разговоров разрабатываются Участником Службы 122 и направляются Уполномоченному лицу в течении ___ дней с момента заключения настоящего соглашения.

2.3. Срок согласования скриптов разговоров, в случае их разработки либо изменения составляет ___ дней, с момента получения Стороной.

До согласования скриптов разговоров, информирование и консультирование абонентов не производится.

2.4. Оператор Службы 122 также вправе перевести звонок на телефон Уполномоченного лица для дальнейшей консультации в следующем порядке:

_____.
указать номер, по которому производится переадресация, особенности переадресации в нерабочее время, время дозвона

2.5. В случае возникновения необходимости в получении дополнительной информации для информирования граждан Участник Службы 122 направляет запрос Уполномоченному лицу в следующем порядке: _____.

канал связи для направления запросов, форма запроса

Срок ответа на запрос не может превышать _____.

часов, календарных или рабочих дней

2.6. Ответственными лицами сторон при информационном взаимодействии являются:

2.6.1 Со стороны Участника Службы 122 _____.

ФИО, должность, контактные данные

2.6.2. Со стороны Уполномоченного лица _____.
ФИО, должность, контактные данные

3. Обязанности сторон при информационном взаимодействии

3.1. Участник Службы 122 обязан:

3.1.2. осуществлять информирование и консультирование граждан в соответствии с согласованными скриптами;

3.1.3. соблюдать законодательство в области защиты информации;

3.1.4. предоставлять по запросу статистическую информацию о поступивших вызовах на единый номер 122, по вопросам ведения Уполномоченного лица.

3.2. Уполномоченное лицо обязано:

3.2.1. оказывать содействие Участнику Службы 122;

3.2.2. предоставлять в рамках информационного взаимодействия достоверную информацию;

3.2.3. своевременно обновлять скрипты разговоров и предоставлять ответы на запросы Участника Службы 122;

3.2.4. не разглашать третьим лицам информацию, полученную от Участника Службы 122 о поступивших вызовах на единый номер 122;

3.2.5. принимать и обрабатывать переадресованные вызовы, поступившие на единый номер 122, а также консультировать граждан по вопросам своей компетенции самостоятельно.

3.3. Участник Службы 122 вправе приостановить информирование граждан по номеру 122 по вопросам ведения Уполномоченного лица, в случае нарушения Уполномоченным лицом обязанностей по настоящему Соглашению.

4. Другие положения

4.1. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим соглашением, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

4.2. Настоящее соглашение составлено в двух экземплярах, каждый из которых имеет одинаковую юридическую силу. Все изменения и дополнения к соглашению оформляются в письменной форме.

4.3. Настоящее соглашение вступает в силу с момента его подписания и действует до полного исполнения обязательств Сторонами.

5. Реквизиты и подписи сторон