



УКАЗ

ГУБЕРНАТОРА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

30 декабря 2021 года

№ 347-уг

Иркутск

Об утверждении Порядка организации и работы службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122» в Иркутской области

В целях оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, в соответствии с временными методическими рекомендациями по организации деятельности службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122», утвержденными Министром цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации Шадеевым М.И., Министром здравоохранения Российской Федерации Мурашко М.А., указом Губернатора Иркутской области от 12 октября 2020 года № 279-уг «О режиме функционирования повышенной готовности для территориальной подсистемы Иркутской области единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций», руководствуясь статьей 59 Устава Иркутской области,

ПО С Т А Н О В Л Я Ю:

1. Утвердить Порядок организации и работы службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122» в Иркутской области (далее – Служба «122») (прилагается).

2. Определить министерство здравоохранения Иркутской области уполномоченным исполнительным органом государственной власти Иркутской области, ответственным за организацию работы и функционирование Службы «122».

3. Настоящий указ подлежит официальному опубликованию в общественно-политической газете «Областная», сетевом издании «Официальный интернет-портал правовой информации Иркутской области» (ogirk.ru), а также на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

И.И. Кобзев

УТВЕРЖДЕН
указом Губернатора
Иркутской области
от 30 декабря 2021 года
№ 347-уг

**ПОРЯДОК
ОРГАНИЗАЦИИ И РАБОТЫ СЛУЖБЫ ОПЕРАТИВНОЙ ПОМОЩИ
ГРАЖДАНАМ В УСЛОВИЯХ РАСПРОСТРАНЕНИЯ НОВОЙ
КОРОНАВИРУСНОЙ ИНФЕКЦИИ COVID-19 ПО ЕДИНОМУ
НОМЕРУ «122» В ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ**

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Порядок организации и работы службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122» в Иркутской области разработан в соответствии с Временными методическими рекомендациями по организации деятельности службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122», утвержденными Министром цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации Шадеевым М.И., Министром здравоохранения Российской Федерации Мурашко М.А.
2. Служба оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122» в Иркутской области (далее – Служба «122») обеспечивает реализацию комплекса взаимосвязанных организационных, кадровых, информационно-технологических, телекоммуникационных и технических ресурсов, направленных на выполнение мероприятий по информированию граждан об оказании медицинской помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19.
3. Служба «122» представляет собой территориально распределенный контактный центр на основе Единого центра по вопросам предупреждения и распространения COVID-19 и включающий в себя контактные центры медицинских организаций, подведомственных министерству здравоохранения Иркутской области (далее – медицинские организации), с целью обеспечения информационного взаимодействия с гражданами в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19.
4. Единый номер «122» – номер для доступа абонентов и пользователей услугами подвижной радиотелефонной связи и фиксированной телефонной связи к Службе «122».
5. Интерактивное голосовое меню (далее – ИГМ) представляет собой сервис, предназначенный для выбора позвонившим гражданином сценария обслуживания с использованием тонального набора номера.

6. Виртуальная автоматическая телефонная станция (далее – ВАТС) представляет собой цифровой сервис, осуществляющий функции автоматической телефонной станции, предоставляющий возможность организовать сеть с использованием пользовательского оборудования на базе сервисной платформы с выделением номеров, имеющих АВС-код.

Глава 2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ РАБОТЫ СЛУЖБЫ «122»

7. Целями и задачами работы Службы «122» являются:

1) обеспечение по принципу «одного окна» удобного и бесплатного канала для телефонных обращений граждан по вопросам организации оказания медицинской помощи на территории Иркутской области в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, в том числе по вопросам записи на прием к врачу и вызова врача на дом, правилам вакцинации от COVID-19;

2) обеспечение установленного норматива времени соединения позвонивших граждан с операторами Службы «122»;

3) повышение удовлетворенности граждан качеством предоставленных по телефону консультаций по вопросам получения медицинской помощи и сервисов, в том числе по вызову врача на дом, записи на прием к врачу и организации сдачи тестов на выявление новой коронавирусной инфекции COVID-19, вопросам, связанным с вакцинацией от COVID-19;

4) обеспечение передачи в Единый центр по вопросам предупреждения и распространения COVID-19 вызовов, не связанных с оказанием медицинской помощи, требующих организации межведомственного взаимодействия или связанных с организацией реагирования экстренных оперативных служб и служб жизнеобеспечения (обеспечение передачи всех вызовов в ночное время суток с последующей организацией обратной связи с обратившимися гражданами).

Глава 3. УЧАСТНИКИ СЛУЖБЫ «122»

8. Министерство здравоохранения Иркутской области:

1) организует работу системы распределения и обработки вызовов, поступающих в Службу «122», на базе технологий ВАТС;

2) осуществляет сбор и предоставление статистических данных, необходимых для анализа эффективности функционирования Службы «122»;

3) обеспечивает методическую поддержку работы Службы «122» по вопросам организации оказания медицинской помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, в том числе в части разработки типовых ответов (сценариев) оказания консультаций и сервисов на базе Службы «122»;

4) определяет перечень контакт-центров медицинских организаций, участвующих в работе Службы «122» (далее – контакт-центры), определяет график их работы и осуществляет контроль за наличием необходимой инфраструктуры рабочих мест сотрудников.

9. Министерство цифрового развития и связи Иркутской области:

1) осуществляет координацию работ по созданию в Иркутской области Службы «122» и внедрению систем распределения и обработки вызовов, поступающих в Службу «122»;

2) осуществляет координацию действий операторов связи по подготовке инфраструктуры сети связи общего пользования для обеспечения работы единого номера «122» на территории Иркутской области;

3) осуществляет контроль целевого уровня доступности Службы «122».

10. Медицинские организации:

1) обеспечивают и организывают работу контакт-центров;

2) назначают ответственных за прием и обработку вызовов, за представление необходимой информации гражданам.

Глава 4. ФУНКЦИИ СЛУЖБЫ «122»

11. Служба «122» обеспечивает выполнение следующих функций:

1) информирование граждан по вопросам организации на территории Иркутской области медицинской помощи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19;

2) организация записи по телефону на прием к врачу на территории Иркутской области по запросу гражданина;

3) информирование об адресах медицинских организаций, расположенных на территории Иркутской области, для проведения лабораторных исследований и компьютерной томографии по направлению врача;

4) информирование о цифровых сервисах для получения результатов лабораторных исследований (личный кабинет пациента, сервисы Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), другие сервисы);

5) информирование о возможности самостоятельной записи на проведение лабораторных исследований на территории Иркутской области;

6) информирование о возможностях подачи жалоб на отказ в оказании медицинской помощи, а также на качество предоставленных медицинских услуг;

7) информирование о правилах проведения на территории Иркутской области вакцинации против COVID-19.

12. Министерством здравоохранения Иркутской области, министерством цифрового развития и связи Иркутской области могут быть внесены Губернатору Иркутской области предложения по изменению функций и состава участников Службы «122».

Глава 5. СОСТАВ И СТРУКТУРА СЛУЖБЫ «122»

13. В состав Службы «122» входят операторы из числа сотрудников медицинских организаций, участвующих в приеме и обработке телефонных вызовов, а также сотрудники действующих горячих линий министерства здравоохранения Иркутской области.

14. В состав Службы «122» для обеспечения деятельности горячих линий и контакт-центров на временной основе могут привлекаться волонтеры.

15. Для обеспечения требуемого качества работы Службы «122» численность операторов может корректироваться министерством здравоохранения Иркутской области с учетом эпидемиологической ситуации и динамики нагрузки на Службу «122».

16. При организации деятельности Службы «122» применяется система распределения и обработки вызовов на базе технологий ВАТС.

17. Задачами системы распределения и обработки вызовов являются:

1) распределение нагрузки телефонных вызовов в соответствии с заданными Службой «122» правилами;

2) обеспечение гарантированного дозвона граждан до оператора Службы «122»;

3) балансировка загрузки операторов Службы «122», отвечающих за прием и обработку вызовов;

4) возможность перенаправления вызовов граждан на номера медицинских организаций, служб психологической поддержки, прочих служб Иркутской области, созданных в целях профилактики распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19.

18. При использовании систем распределения и обработки вызовов для оператора Службы «122» должны быть доступны следующие функциональные возможности:

1) прием входящих вызовов из сетей связи общего пользования на номера в коде «АВС»;

2) исходящие голосовые вызовы в сети связи общего пользования;

3) переадресация входящих вызовов;

4) обратный дозвон до позвонившего в Службу «122» в случае, если позвонивший прекратит вызов (положит трубку, даст отбой) при слишком длительном, по его мнению, ожидании;

5) обратный дозвон до позвонившего в Службу «122» в случае разрыва соединения;

6) формирование и получение статистики по совершенным вызовам (входящим/исходящим), включая статистику неотвеченных вызовов с превышенным нормативным максимальным временем ожидания для соединения с сотрудником Службы «122»;

7) управление очередью вызовов;

8) распределение вызовов из очереди на операторов Службы «122» по заданным алгоритмам;

- 9) запись и хранение разговоров с возможностью прослушивания и сохранения файлов с записями;
- 10) переключение на операторов Службы «122».

Глава 6. ПОРЯДОК РАБОТЫ СЛУЖБЫ «122»

19. Гражданин обращается в Службу «122» посредством телефонного звонка на номер «122», на номера «горячих линий» в сфере здравоохранения, созданные в Иркутской области, а также на номера контакт-центров.

20. Оператор связи, действующий в Иркутской области, обеспечивает маршрутизацию входящих вызовов на местные номера медицинских организаций на единый номер «122». Автоматическое перенаправление таких вызовов обеспечивается в случае превышения времени ожидания ответа (60 секунд).

21. Входящий звонок может обрабатываться по следующим сценариям или их сочетаниям:

- 1) ИГМ;
- 2) виртуальным онлайн консультантом (голосовой чат-бот), голосовым чат-ботом, в том числе с использованием искусственного интеллекта, для автоматизированной обработки речи (при наличии технической возможности);
- 3) оператором Службы «122».

Глава 7. ГРАФИК РАБОТЫ СЛУЖБЫ «122»

22. График работы Службы «122» в сфере здравоохранения формируется министерством здравоохранения Иркутской области с учетом графика работы медицинских организаций.

23. График работы Службы «122» может быть изменен по решению Губернатора Иркутской области.

24. За пределами установленного графика работы Служба «122» может обеспечивать прием звонков от граждан в режиме автоответчика-информатора или виртуального онлайн консультанта (при наличии технической возможности).

Глава 8. ПОКАЗАТЕЛИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ РАБОТЫ СЛУЖБЫ «122»

25. Для оценки целевого уровня доступности Службы «122» для граждан используются следующие показатели:

- 1) доля принятых звонков с нормативным временем соединения с оператором Службы «122» – не менее 90%;
- 2) доля неотвеченных звонков операторами Службы «122» с нормативным временем соединения – не более 5%;
- 3) среднее время ожидания до соединения с оператором Службы «122» – не более 60 секунд;

- 4) нормативное максимальное время ожидания для соединения с оператором Службы «122» – 120 секунд;
- 5) среднее время, в течение которого осуществляется опрос обратившегося в Службу «122» – 180 секунд;
- 6) среднее время консультативного обслуживания оператором Службы «122» – 300 секунд;
- 7) максимальное время, в течение которого оператор Службы «122» должен инициировать обратный звонок к обратившемуся в случае разрыва соединения – 15 секунд;
- 8) минимальное количество попыток обратного дозвона, которое оператор Службы «122» должен совершить после разрыва соединения, если иное не предусмотрено соответствующими инструкциями – 2 раза;
- 9) доля потерянных звонков в ИГМ – не более 2%;
- 10) коэффициент доступности ВАТС – 99,98%.