



ГУБЕРНАТОР КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

УКАЗ

05.07.2023

№ 106

г. Киров

О внесении изменений в Указ Губернатора Кировской области от 14.01.2022 № 5 «О создании Единой региональной информационно-справочной службы по единому номеру «122»

В целях обеспечения функционирования и развития Единой региональной информационно-справочной службы по единому номеру «122» ПОСТАНОВЛЯЮ:

Внести в Указ Губернатора Кировской области от 14.01.2022 № 5 «О создании Единой региональной информационно-справочной службы по единому номеру «122» следующие изменения:

1. Преамбулу и пункт 1 изложить в следующей редакции:

«В целях оказания информационной поддержки жителям Кировской области ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Создать Единую региональную информационно-справочную службу по единому номеру «122» (далее – Служба «122»)).

2. Дополнить пунктом 1–1 следующего содержания:

«1–1. Утвердить Положение о Единой региональной информационно-справочной службе по единому номеру «122» согласно приложению».

3. Дополнить Положением о Единой региональной информационно-справочной службе по единому номеру «122» согласно приложению.

4. Пункты 2 и 3 изложить в следующей редакции:

«2. Определить министерство информационных технологий и связи Кировской области уполномоченным органом исполнительной власти Кировской области, ответственным за организацию, функционирование и развитие Службы «122».

3. Определить Кировское областное государственное бюджетное учреждение «Центр стратегического развития информационных ресурсов и систем управления» администратором Службы «122».

5. Пункты 4 – 7 признать утратившими силу.

Губернатор
Кировской области **А.В. Соколов**



Приложение

УТВЕРЖДЕНО

Указом Губернатора
Кировской области
от 05.07.2023 № 106

ПОЛОЖЕНИЕ
о Единой региональной информационно-справочной службе
по единому номеру «122»

1. Общие положения

1.1. Положение о Единой региональной информационно-справочной службе по единому номеру «122» (далее – Положение) определяет цели функционирования Единой региональной информационно-справочной службы по единому номеру «122» (далее – Служба «122»), состав субъектов, права и обязанности субъектов взаимодействия в рамках обеспечения функционирования Службы «122».

1.2. Целью функционирования Службы «122» является обеспечение удобного и бесплатного канала по принципу «одного окна» для информирования граждан по вопросам поступления на военную службу по контракту и частичной мобилизации, предоставления государственных и муниципальных услуг, оказания медицинской помощи и мер социальной поддержки, а также иным вопросам, определенным соглашениями об оказании информационно-справочных услуг, заключаемыми между субъектами Службы «122».

1.3. Служба «122» представляет собой территориально распределенный контактный центр, включающий в себя контакт-центры исполнительных органов государственной власти Кировской области, подведомственных им организаций, являющихся участниками Службы «122», использующий программно-аппаратный комплекс Службы «122» для обеспечения приема и обработки вызовов, поступающих на номер 122 на

территории Кировской области.

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

1.4.1. Номер 122 – единый телефонный номер Службы «122».

1.4.2. 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 или 8-800.

1.4.3. Интерактивное голосовое меню – сервис, предназначенный для выбора позвонившим гражданином сценария обслуживания с использованием тонального набора номера.

1.4.4. Программно-аппаратный комплекс (далее – ПАК) Службы «122» – программно-технические средства, используемые для обеспечения приема, переадресации, обработки вызовов (обращений) граждан по номеру 122, в том числе с использованием интерактивного голосового меню, интегрированные в телефонную сеть общего пользования посредством технологии ВАТС и обеспечивающие присоединение к сетям операторов связи с использованием протокола SIP.

1.5. Порядок обработки вызова на номер 122, оказания информационно-справочных и консультационных услуг Службой «122» определяется настоящим Положением и заключенными между субъектами Службы «122» соглашениями.

1.6. Информация о функционировании Службы «122» размещается на официальном сайте Правительства Кировской области, имеющем электронный адрес: <https://kirovreg.ru/>.

2. Субъекты Службы «122»

Субъектами Службы «122» являются:

2.1. Уполномоченный орган – орган исполнительной власти Кировской области, уполномоченный на организацию, функционирование и развитие

Службы «122» на территории Кировской области.

2.2. Администратор Службы «122» – организация, ответственная за техническое обеспечение функционирования ПАК Службы «122».

2.3. Участник Службы «122» – организация, оказывающая информационно-справочные услуги гражданам на территории Кировской области с использованием ПАК Службы «122» на основании заключенного с администратором Службы «122» соглашения.

2.4. Операторы Службы «122» – сотрудники участников Службы «122», уполномоченные на прием, фиксацию и передачу вызовов, поступающих на номер 122.

3. Полномочия субъектов Службы «122»

3.1. Уполномоченный орган:

3.1.1. Осуществляет правовое регулирование функционирования Службы «122» на территории Кировской области.

3.1.2. Определяет общую стратегию развития и основные направления деятельности Службы «122».

3.1.3. Определяет участников Службы «122».

3.1.4. Разрабатывает проект типового соглашения между администратором Службы «122» и участниками Службы «122».

3.1.5. Осуществляет контроль функционирования Службы «122».

3.1.6. Определяет общий режим работы Службы «122».

3.1.7. Определяет показатели для оценки целевого уровня доступности Службы «122» (показатели результативности Службы «122»).

3.1.8. Отвечает за организацию взаимодействия с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации по вопросам функционирования Службы «122».

3.2. Администратор «Службы «122»:

3.2.1. Осуществляет приобретение оборудования, программ для электронных вычислительных машин, услуг, работ, необходимых для

функционирования ПАК Службы «122».

3.2.2. Обеспечивает бесперебойное функционирование ПАК Службы «122».

3.2.3. Обеспечивает заключение соглашений с участниками Службы «122».

3.2.4. Формирует технические требования для подключения рабочих мест операторов Службы «122» к ПАК Службы «122».

3.2.5. Выполняет технические работы по подключению автоматизированных рабочих мест операторов Службы «122» к ПАК Службы «122».

3.2.6. Обеспечивает соблюдение порядка ограниченного доступа к отдельным видам информации, обрабатываемой ПАК Службой «122», в том числе к персональным данным физических лиц, соблюдение принципов и правил обработки персональных данных, установленных федеральными законами от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

3.3. Участники Службы «122»:

3.3.1. Обеспечивают комплектование Службы «122» из числа собственных сотрудников, сотрудников подведомственных им организаций, волонтеров.

3.3.2. Обеспечивают оборудование автоматизированных рабочих мест сотрудников Службы «122» и подключение их к ПАК Службы «122» в соответствии с техническими требованиями администратора Службы «122».

3.3.3. Обеспечивают разработку и внедрение сценариев обслуживания граждан.

3.4. Операторы Службы «122» осуществляют прием и обработку обращений граждан по номеру 122 с использованием ПАК Службы «122» в соответствии с утвержденными сценариями обслуживания граждан.

4. Порядок работы Службы «122»

4.1. Порядок и условия взаимодействия участников Службы «122» в рамках функционирования Службы «122» определяются на основании соглашений, заключаемых между администратором Службы «122» и участниками Службы «122» (далее – соглашения).

В соглашениях определяются:

перечень вопросов участника Службы «122», по которым осуществляется оказание информационно-справочных и консультационных услуг;

сценарии обслуживания граждан;

параметры интерактивного голосового меню;

особенности обработки вызовов;

численность операторов Службы «122», задействованных в работе Службы «122»;

режим работы операторов Службы «122».

4.2. При организации деятельности Службы «122» применяется система распределения и обработки телефонных вызовов, поступающих на номер 122, на базе технологий ВАС, обеспечивающая:

равномерное распределение телефонных вызовов между операторами Службы «122»;

гарантированный дозвон граждан до операторов Службы «122»;

возможность переадресации вызовов граждан на телефонные номера операторов Службы «122», иных органов и организаций;

обратный дозвон до позвонившего в Службу «122» в случае потери соединения;

запись разговоров и хранение файлов записи разговоров с возможностью прослушивания;

формирование и получение статистики по совершенным вызовам.

4.3. Входящий звонок обрабатывается Службой «122» по одному из следующих сценариев или их сочетанию:

интерактивным голосовым меню;

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

оператором Службы «122».
