



ПРАВИТЕЛЬСТВО ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 15.03.2021 № 104

Об утверждении временного регламента организации деятельности службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122» на территории Тульской области

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 Шадяевым М.И., Министром здравоохранения Российской Федерации Мурашко М.А., а также в целях оперативного информирования граждан об оказании медицинской помощи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, в соответствии со статьей 48 Устава (Основного Закона) Тульской области правительство Тульской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить временный регламент организации деятельности службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122» на территории Тульской области (далее – «Служба 122») (приложение).

2. Определить министерство здравоохранения Тульской области ответственным за организацию и функционирование «Службы 122» в соответствии с временным регламентом организации деятельности службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122» на территории Тульской области.

3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя председателя правительства Тульской области Маркова Д.С.

4. Постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

**Первый заместитель Губернатора
Тульской области – председатель
правительства Тульской области**



В.В. Шерин

Приложение
к постановлению правительства
Тульской области

от 15.03.2021

№ 104

ВРЕМЕННЫЙ РЕГЛАМЕНТ
организации деятельности службы оперативной помощи гражданам
в условиях распространения новой коронавирусной инфекции
COVID-19 по единому номеру «122» в Тульской области

1. Общие положения

Служба оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122» («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.

«Служба 122» представляет собой распределенный контактный центр на основе единого контактного центра правительства Тульской области, организованный путем переадресации поступающих звонков на существующие горячие линии региона с целью обеспечения информационного взаимодействия с гражданами в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19.

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

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

Виртуальная автоматическая телефонная станция (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.

2. Цели и задачи работы «Службы 122»

2.1. Обеспечение по принципу «одного окна» удобного и бесплатного канала для телефонных обращений граждан по вопросам организации оказания медицинской помощи на территории Тульской области в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, в том числе по вопросам записи на приём к врачу и вызова врача на дом, правилах вакцинации от COVID-19 и другим вопросам.

2.2. Обеспечение установленного норматива времени соединения с оператором горячей линии, входящей в состав «Службы 122».

2.3. Повышение удовлетворенности граждан качеством предоставленных по телефону консультаций по вопросам получения медицинской помощи, в том числе по вызову врача на дом, записи на прием к врачу, сдачи тестов на выявление новой коронавирусной инфекции COVID-19, вакцинации от COVID-19.

3. Участники «Службы 122»

3.1. Министерство здравоохранения Тульской области:

обеспечивает комплектование горячих линий, входящих в состав «Службы 122» по направлению здравоохранения, формирование необходимой инфраструктуры рабочих мест сотрудников, подключаемых к системе распределения и обработки вызовов, поступающих в «Службу 122», внедрение скриптов, оказания консультаций и предоставления услуг позвонившим гражданам, а также контроль качества оказанных сервисов;

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».

3.2. Министерство по информатизации, связи и вопросам открытого управления Тульской области:

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

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

3.3. Министерство труда и социальной защиты Тульской области обеспечивает работу единого центра по координации системы долговременного ухода.

3.4. Государственные учреждения здравоохранения, подведомственные министерству здравоохранения Тульской области, организуют работу сотрудников, ответственных за прием и обработку вызовов, и представление необходимой информации гражданам

4. Функции «Службы 122»

4.1. Информирование граждан по вопросам организации на территории Тульской области медицинской помощи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19.

4.2. Организация записи по телефону на прием к врачу на территории Тульской области по запросу гражданина.

4.3. Информирование об адресах медицинских организаций, расположенных в Тульской области, для проведения лабораторных исследований и компьютерной томографии по направлению врача.

4.4. Информирование о цифровых сервисах для получения результатов лабораторных исследований (личный кабинет пациента, сервисы Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), других сервисов).

4.5. Информирование о возможности самостоятельной записи на проведение лабораторных исследований на территории Тульской области.

4.6. Информирование о возможностях подачи жалоб на отказ в оказании медицинской помощи, а также на качество предоставленных медицинских услуг.

4.7. Информирование о правилах проведения на территории Тульской области вакцинации против COVID-19.

4.8. Информирование по прочим вопросам, не касающимся оказания медицинской помощи.

5. Состав и структура «Службы 122»

В состав «Службы 122» входят операторы из числа сотрудников государственных учреждений здравоохранения Тульской области, участвующих в приеме и обработке телефонных вызовов, а также сотрудники горячей линии COVID-19, горячей линии министерства здравоохранения Тульской области, единого центра записи на прием к врачу Тульской области, единого центра по координации системы долговременного ухода. В состав «Службы 122» на временной основе могут привлекаться волонтеры.

Для обеспечения требуемого качества работы «Службы 122» численность операторов может корректироваться министерством

здравоохранения Тульской области с учетом эпидемиологической ситуации и динамики нагрузки на «Службу 122».

Рабочие места операторов «Службы 122» обеспечиваются 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. В случае подключения к специальному программному обеспечению медицинских информационных систем, необходимому для записи к врачу и решения других вопросов, должны быть выполнены требования по информационной безопасности, предъявляемые к такому подключению.

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

Задачами системы распределения и обработки вызовов являются:

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

обеспечение гарантированного дозвона граждан до оператора «Службы 122»;

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

возможность перенаправления вызовов граждан на номера медицинских организаций, служб психологической поддержки, прочих служб Тульской области, созданных или создаваемых на территории Тульской области.

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

прием входящих вызовов из сетей связи общего пользования на номера в коде АВС или 8-800;

исходящие голосовые вызовы в сети связи общего пользования сети;

переадресация входящих вызовов;

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

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

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», 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 операторов «Службы 122».

6. Порядок работы «Службы 122»

Гражданин может обратиться в «Службу 122» посредством телефонного звонка на номер «122», на номера «горячих» линий в сфере здравоохранения, созданные в Тульской области, а также на номера контактных центров медицинских организаций, подведомственных министерству здравоохранения Тульской области.

Входящий звонок обрабатывается по следующим сценариям или их сочетаниям:

интерактивным голосовым меню (далее – ИГМ);

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

уполномоченным оператором «Службы 122».

7. График работы «Службы 122»

Работа операторов «Службы 122» осуществляется с 8:00 до 20:00 ежедневно. В нерабочее время прием звонков организуется в режиме автоответчика-информатора или виртуального онлайн консультанта.

График приема вызовов операторами медицинских организаций Тульской области формируется с учетом графика работы медицинской организации. В нерабочее время прием звонков организуется в режиме автоответчика-информатора.

8. Показатели результативности работы Службы 122»

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

доля принятых звонков с нормативным временем соединения с оператором Службы – не менее 90%;

доля не принятых звонков операторами Службы с нормативным временем ожидания соединения – не более 5%;

среднее время ожидания до соединения с оператором Службы – не более 60 секунд;

нормативное максимальное время ожидания для соединения с оператором Службы – 120 секунд;

среднее время, в течение которого осуществляется опрос обратившегося в Службу, – 180 секунд;

среднее время консультативного обслуживания оператором Службы – 300 секунд;

доля потерянных звонков в ИГМ – не более 2%;

коэффициент доступности системы распределения и обработки вызовов – 99,98%.
