



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ И СВЯЗИ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

05. 12. 2022

№ 2788-н/389

г. Екатеринбург

**Об утверждении Регламента организации деятельности
единой службы оперативной помощи гражданам по номеру «122»
на территории Свердловской области**

В соответствии с постановлением Правительства Свердловской области от 01.07.2021 № 383-ПП «О Министерстве цифрового развития и связи Свердловской области», в целях реализации Временных методических рекомендаций по организации деятельности службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122», утвержденных Министерством здравоохранения Российской Федерации, перечней поручений Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации Д.Н. Чернышенко по итогам совещаний 22 сентября 2022 года, 7 октября 2022 года, 12 октября 2022 года,

ПРИКАЗЫВАЕМ:

1. Утвердить Регламент организации деятельности единой службы оперативной помощи гражданам по номеру «122» на территории Свердловской области (далее – «Служба 122») (Приложение).

2. Исполняющему обязанности директора государственного автономного учреждения Свердловской области «Центр цифровой трансформации здравоохранения» С.В. Ледневу и руководителям государственных учреждений здравоохранения Свердловской области организовать круглосуточную работу «Службы 122» в соответствии с Приложением к настоящему приказу.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляем за собой.

Министр цифрового развития
и связи Свердловской области

М.Я. Пономарьков

Исполняющий обязанности
Министра здравоохранения
Свердловской области

С.Б. Турков

Приложение к приказу
Министерства цифрового развития и связи
Свердловской области и Министерства
здравоохранения Свердловской области

от 05.12.2022 № 2788-н / 389

**Регламент
организации деятельности единой службы оперативной помощи гражданам
по номеру «122» на территории Свердловской области**

**1. Термины, определения и сокращения,
используемые в настоящем временном регламенте**

Служба оперативной помощи гражданам по номеру «122» («Служба 122») – структура, обеспечивающая 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,
об информационном сопровождении частичной мобилизации в Российской Федерации.

«Служба 122» состоит из Регионального контакт-центра Свердловской области.

Региональный контакт-центр Свердловской области организован на базе государственного автономного учреждения Свердловской области «Центр цифровой трансформации здравоохранения» (далее – ГАУ СО «ЦТЗ») и учреждений здравоохранения, указанных в приложении к регламенту оперативной помощи гражданам по номеру «122» в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 на территории Свердловской области, с целью обеспечения информационного взаимодействия «Службы 122» 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.

Автоматическая телефонная станция IP (IP-АТС) – цифровой сервис, осуществляющий функции автоматической телефонной станции.

2. Цели и задачи «Службы 122»

Целями и задачами работы «Службы 122» в рамках полномочий Министерства здравоохранения Свердловской области (далее – Минздрав Свердловской области) являются:

1) обеспечение по принципу «одного окна» удобного и бесплатного канала для телефонных обращений граждан по вопросам организации оказания медицинской помощи 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;

2) обеспечение установленного норматива времени соединения позвонившего гражданина с оператором «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.

Целями и задачами работы «Службы 122» в рамках полномочий Министерства цифрового развития и связи Свердловской области (далее – Минцифры Свердловской области) являются:

1) обеспечение по принципу «одного окна» удобного и бесплатного канала для телефонных обращений граждан по вопросам частичной мобилизации и призыва в Российской Федерации, в том числе по вопросам оказания помощи военнослужащим и семьям военнослужащих;

2) обеспечение установленного норматива времени соединения позвонившего гражданина с оператором «Службы 122».

Порядок организации и работы «Службы 122» в Свердловской области определяется Губернатором Свердловской области и настоящим регламентом.

3. Участники Службы

Минцифры Свердловской области совместно с Минздравом Свердловской области:

обеспечивает комплектование «Службы 122», 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;

обеспечивают методическую поддержку «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»;

организуют запуск систем распределения и обработки вызовов, поступающих в «Службу 122», на базе технологий IP-АТС;

обеспечивают функционирование Регионального контакт-центра Свердловской области;

координируют работы, проводимые в Свердловской области по созданию «Службы 122» и внедрению систем распределения и обработки вызовов, поступающих в «Службу 122».

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

Руководители медицинских организаций, подведомственных Минздраву Свердловской области, а также иных медицинских организаций, участвующих в реализации территориальной программы обязательного медицинского страхования: организуют работу сотрудников, ответственных за прием и обработку вызовов, оказание консультаций и предоставление информации позвонившим гражданам.

4. Функции «Службы 122» в Свердловской области

Функции «Службы 122» в рамках полномочий Минздрава Свердловской области:

информирование граждан по вопросам организации медицинской помощи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19;

организация вызова врача на дом, записи на прием к врачу по запросу позвонившего гражданина;

информирование об адресах медицинских организаций для проведения лабораторных исследований и компьютерной томографии по направлению врача;

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

информирование о возможности самостоятельной записи на проведение лабораторных исследований;

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

информирование о правилах проведения вакцинации против COVID-19;

прочие вопросы, не касающиеся оказания медицинской помощи.

Функции «Службы 122» в рамках полномочий Минцифры Свердловской области:

информирование о частичной мобилизации и призыве;

информирование по вопросам защиты прав и законных интересов ребенка гражданами, покинувшими территорию Украины, ДНР и ЛНР;

информирование по вопросам получения помощи гражданами, покинувшими территорию Украины, ДНР и ЛНР;

для связи по вопросам решения бытовых проблем и другой адресной помощи семьям военнослужащих;

информирование о мобилизованном родственнике.

5. Состав и структура «Службы 122» в Свердловской области

В состав «Службы 122» могут входить операторы из числа сотрудников государственных медицинских организаций Свердловской области, участвующие в приеме и обработке телефонных вызовов, а также сотрудники ГАУ СО «ЦТЗ» как операторы Регионального контакт-центра Свердловской области. Также в состав «Службы 122» на временной основе могут включаться волонтеры.

Рекомендованная численность операторов «Службы 122», предусмотренная Приложением к настоящему регламенту, рассчитана с учетом нормативов доступности «Службы 122».

Для обеспечения требуемого качества сервиса указанная численность операторов может корректироваться Минздравом Свердловской области с учетом эпидемиологической ситуации и динамики нагрузки на «Службу 122».

Рабочие места операторов «Службы 122» должны быть:

подключены к системе распределения и обработки вызовов, поступающих на номер «122» и местные телефонные номера медицинских и иных организаций, служб «103» и «112»;

обеспечены необходимым компьютерным и сетевым оборудованием с защищенным доступом к сети Интернет, организованном в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере защиты персональных данных и защиты критической информационной инфраструктуры;

подключены к специальному программному обеспечению региональных медицинских информационных систем, необходимому для записи позвонивших граждан к врачу, вызова врача на дом и решения других вопросов позвонивших граждан.

При организации деятельности регионального контакт-центра Свердловской области применяется система распределения и обработки вызовов на базе технологий IP-ATC.

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 граждан;

возможность перенаправления вызовов граждан на номера медицинских организаций, служб психологической поддержки, прочих служб Свердловской области, созданных в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19;

возможность перенаправления вызовов граждан на номер горячей линии Министерства обороны Российской Федерации.

В случае использования системы распределения и обработки вызовов каждым оператором связи, действующим в Свердловской области, должна быть настроена маршрутизация входящих вызовов, поступающих на единый номер «122», на локальные «горячие линии» по вопросам новой коронавирусной инфекции COVID-19, созданные в Свердловской области, или местные телефонные номера медицинских организаций, в том числе на службы «103» и «112».

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 (не более 30 дней);

переключение на операторов «Службы 122»;

подключение операторов «Службы 122», в том числе дополнительно привлекаемых в Свердловской области сотрудников и волонтеров, в том числе в режиме удаленной работы.

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 Свердловской области, а также на местные номера медицинских организаций, подведомственных Минздраву Свердловской области, а также иных медицинских организаций, участвующих в реализации территориальной программы обязательного медицинского страхования.

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

Входящий звонок может обрабатываться 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».

При отсутствии выбора гражданином сценария обслуживания вызов автоматически переключается на оператора «Службы 122».

При выборе гражданином сценария обслуживания в ИГМ гражданин:

получает всю необходимую информацию/сервисы;

переключается на оператора Службы.

В условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 необходимо в приоритетном порядке обеспечить включение в систему распределения и обработки вызовов «Службы 122» всех местных телефонных номеров медицинских организаций, используемых для обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи.

8. График работы «Службы 122»

Работа операторов Регионального контакт-центра Свердловской области осуществляется в круглосуточном режиме.

График приема вызовов операторами медицинских организаций Свердловской области формируется с учетом графика работы медицинской организации. В нерабочее время прием звонков организуется в режиме автоответчика-информатора или виртуального онлайн-консультанта с возможностью переадресации звонка в Региональный контакт-центр Свердловской области.

Каждым участником «Службы 122» утверждается график работы операторов, включенных в «Службы 122» и предоставляется на согласование в ГАУ СО «ЦТЗ».

График работы «Службы 122» может быть изменен по решению Губернатора Свердловской области, заместителя Губернатора Свердловской области.

9. 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 отвеченных 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;

максимальное время, в течение которого оператор Службы должен инициировать обратный дозвон недозвонившимся абонентам:

при поступлении звонка абонента в период работы колл-центра Службы в течение трех часов с момента поступления звонка, но не позднее завершения календарного дня,

при поступлении звонка в нерабочее время – не позднее трех часов с начала работы колл-центра Службы;

минимальное количество попыток обратного дозвона, которое оператор Службы должен совершить после разрыва соединения – 2 раза;

доля потерянных звонков в ИГМ – не более 2%;

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

**Рекомендованное для учреждений
здравоохранения Свердловской области
число сотрудников службы оперативной
помощи гражданам в условиях
распространения новой коронавирусной
инфекции COVID-19 по единому номеру
«122» в Свердловской области**

№ п/п	Наименование медицинской организации	Коли- чество сотруд- ников «Служ- бы 122»
1	2	3
1.	государственное бюджетное учреждение здравоохранения Свердловской области «Центральная городская клиническая больница № 6 город Екатеринбург»	15
2.	государственное бюджетное учреждение здравоохранения Свердловской области «Центральная городская больница № 7 город Екатеринбург»	15
3.	государственное бюджетное учреждение здравоохранения Свердловской области «Центральная городская больница № 2 имени А.А. Миславского город Екатеринбург»	14
4.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Центральная городская клиническая больница № 24 город Екатеринбург»	13
5.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Городская клиническая больница № 14 город Екатеринбург»	13
6.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Городская больница город Первоуральск»	12
7.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Центральная городская клиническая больница № 3 город Екатеринбург»	10
8.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Городская больница город Каменск-Уральский»	10
9.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Верхнепышминская центральная городская больница имени П.Д. Бородина»	10
10.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Серовская городская больница»	8

1	2	3
11.	государственное бюджетное учреждение здравоохранения Свердловской области «Центральная городская клиническая больница № 1 город Екатеринбург»	8
12.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Городская больница № 1 город Нижний Тагил»	8
13.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Городская поликлиника № 4 город Нижний Тагил»	8
14.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Детская городская клиническая больница № 11 город Екатеринбург»	8
15.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Центральная городская клиническая больница № 23 город Екатеринбург»	8
16.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Центральная городская больница № 20 город Екатеринбург»	7
17.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Детская городская поликлиника № 13 город Екатеринбург»	7
18.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Березовская центральная городская больница»	7
19.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Детская городская больница город Нижний Тагил»	6
20.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Ирбитская центральная городская больница»	6
21.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Детская городская больница № 8 город Екатеринбург»	6
22.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Полевская центральная городская больница»	6
23.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Городская больница город Асбест»	6
24.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Сысертская центральная районная больница»	6
25.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Ревдинская городская больница»	6

1	2	3
26.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Краснотурьинская городская больница»	5
27.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Красноуфимская районная больница»	5
28.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Детская городская больница № 15 город Екатеринбург»	5
29.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Артемовская центральная районная больница»	5
30.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Камышловская центральная районная больница»	4
31.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Сухоложская районная больница»	4
32.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Галицкая центральная районная больница»	4
33.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Режевская центральная районная больница»	4
34.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Городская поликлиника № 3 город Нижний Тагил»	4
35.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Богдановичская центральная районная больница»	4
36.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Алапаевская городская больница»	4
37.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Североуральская центральная городская больница»	4
38.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Белоярская центральная районная больница»	4
39.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Невьянская центральная районная больница»	4
40.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Тавдинская центральная районная больница»	4

1	2	3
41.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Центральная городская больница город Кушва»	4
42.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Детская городская больница город Каменск-Уральский»	3
43.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Нижнесергинская центральная районная больница»	3
44.	государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Качканарская центральная городская больница»	3
	ИТОГО	300