



УКАЗ

ГУБЕРНАТОРА ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

10 октября 2022 года

№ 172

г. Омск

Об организации и функционировании службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) по единому номеру «122» на территории Омской области

В целях оперативного информирования граждан об оказании медицинской помощи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) на территории Омской области, а также 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», подготовленными Министерством здравоохранения Российской Федерации, постановляю:

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

2. Определить:

1) Министерство региональной безопасности Омской области органом исполнительной власти Омской области, ответственным за организацию и функционирование Службы в соответствии с регламентом;

2) Министерство промышленности, связи, цифрового и научно-технического развития Омской области органом исполнительной власти Омской области, ответственным за техническое сопровождение организации работы единого номера «122» в соответствии с регламентом;

3) Министерство здравоохранения Омской области органом исполнительной власти Омской области, ответственным за методическую поддержку работы Службы по вопросам организации оказания медицинской помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) в соответствии с регламентом.

Губернатор Омской области

А.Л. Бурков

ВРЕМЕННЫЙ РЕГЛАМЕНТ
организации и функционирования службы оперативной помощи
гражданам в условиях распространения новой коронавирусной
инфекции (COVID-19) по единому номеру «122»
на территории Омской области

I. Основные положения

1. Настоящий регламент определяет правила организации и функционирования службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) по единому номеру «122» на территории Омской области (далее – Служба), обеспечивающей реализацию комплекса взаимосвязанных мероприятий в целях информирования граждан об оказании медицинской помощи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19), в которых задействованы организационные, кадровые, информационно-технологические, телекоммуникационные и технические ресурсы.

2. Служба представляет собой распределенный контактный центр на основе Единого консультационного центра Омской области по вопросам профилактики и лечения новой коронавирусной инфекции (COVID-19), организованный путем переадресации поступающих звонков на горячие линии, действующие на территории Омской области, в целях обеспечения информационного взаимодействия с гражданами в условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19).

3. Для целей настоящего регламента используются следующие термины:

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

2) интерактивное голосовое меню (далее – ИГМ) – сервис, предназначенный для выбора позвонившим гражданином сценария обслуживания с использованием тонального набора номера;

3) 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 географически определяемой зоны нумерации (далее – код АВС) и коде географически не определяемой зоны нумерации (далее – 8-800).

4. Информация о функционировании единого номера «122» размещается на официальных сайтах Правительства Омской области, органов исполнительной власти Омской области, органов местного самоуправления Омской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

II. Задачи Службы

5. Задачами работы Службы 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 прием к врачу и вызова врача на дом, о правилах вакцинации против новой коронавирусной инфекции (COVID-19);

2) обеспечение установленного норматива времени соединения позвонившего гражданина с оператором Службы;

3) повышение удовлетворенности граждан качеством предоставленных по телефону консультаций по вопросам получения медицинской помощи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) и сервисов (в том числе по вызову врача на дом, записи на прием к врачу, организации сдачи тестов на выявление новой коронавирусной инфекции (COVID-19), вакцинации против новой коронавирусной инфекции (COVID-19)).

III. Участники Службы

6. Министерство региональной безопасности Омской области осуществляет формирование необходимой инфраструктуры рабочих мест сотрудников, подключаемых к системе распределения и обработки вызовов, поступающих в Службу, внедрение программы, содержащей последовательность действий для автоматического выполнения задачи в целях предоставления консультаций позвонившим гражданам, а также контроль качества оказанной помощи.

7. Министерство здравоохранения Омской области обеспечивает:

1) методическую поддержку работы Службы по вопросам организации оказания медицинской помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19), в том числе в части разработки типовых ответов (сценариев) для предоставления консультаций в рамках настоящего регламента;

2) организацию находящихся в его ведении государственными учреждениями здравоохранения Омской области работы сотрудников, ответственных за прием и обработку вызовов, предоставление необходимой информации позвонившим гражданам.

8. Министерство промышленности, связи, цифрового и научно-технического развития Омской области:

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

2) организует работу системы распределения и обработки вызовов, поступающих в Службу, на базе технологий ВАТС.

9. Участники Службы вправе запрашивать и получать информацию от иных органов исполнительной власти Омской области в соответствии с законодательством.

IV. Функции Службы

10. Служба выполняет следующие функции:

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

2) организация вызова врача на дом, записи на прием к врачу;

3) организация проведения консультаций и выдачи рекомендаций, в том числе дистанционным способом, по вопросам лечения в государственных учреждениях здравоохранения Омской области, оказывающих первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях, при самостоятельном проведении пациентом теста на наличие новой коронавирусной инфекции (COVID-19);

4) информирование об адресах медицинских организаций, проводящих лабораторные исследования и компьютерную томографию;

5) информирование о цифровых сервисах, содержащих результаты лабораторных исследований (личный кабинет пациента, сервисы федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»);

6) информирование о возможности самостоятельной записи на проведение лабораторных исследований;

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

8) информирование о правилах проведения вакцинации против новой коронавирусной инфекции (COVID-19) и организации записи граждан на вакцинацию против новой коронавирусной инфекции (COVID-19).

V. Организационные основы Службы

11. К работе Службы могут привлекаться волонтеры.

12. При организации деятельности Службы применяется система распределения и обработки вызовов на базе технологий ВАТС.

13. Задачами системы распределения и обработки вызовов являются:

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

2) обеспечение гарантированного дозвона граждан до оператора Службы;

3) балансировка загрузки операторов Службы, отвечающих за прием и обработку телефонных вызовов;

4) возможность перенаправления вызовов граждан на телефонные номера медицинских организаций, служб психологической поддержки, прочих служб Омской области, созданных или создаваемых на территории Омской области.

14. Функциональные возможности, доступные при использовании системы распределения и обработки вызовов для оператора Службы:

1) прием входящих вызовов по сетям связи общего пользования на номера в коде АВС или 8-800;

2) исходящие голосовые вызовы в сетях связи общего пользования;

3) переадресация входящих вызовов;

4) обратный дозвон до позвонившего в Службу в случае, если позвонивший прекратит вызов (положит трубку, даст отбой), а также в случае разрыва соединения;

5) формирование и получение статистики по совершенным вызовам (входящим/исходящим), включая статистику неотвеченных вызовов с превышенным нормативным максимальным временем ожидания для соединения с оператором Службы;

6) управление очередью вызовов;

7) распределение вызовов из очереди на операторов Службы по заданным алгоритмам;

8) запись и хранение разговоров с возможностью прослушивания и сохранения файлов с записями;

9) переключение на операторов Службы.

VI. Порядок работы Службы

15. Гражданин может обратиться в Службу посредством телефонного звонка по номеру «122», а также по номерам государственных учреждений здравоохранения Омской области.

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

1) ИГМ;

2) виртуальный онлайн-консультант, в том числе с использованием искусственного интеллекта, для автоматизированной обработки речи (при наличии технической возможности);

3) уполномоченный оператор Службы.

17. Работа операторов Службы осуществляется ежедневно в круглосуточном режиме.

VII. Показатели результативности работы Службы

18. В целях проведения оценки уровня доступности Службы для граждан используются следующие показатели:

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

2) доля неотвеченных звонков операторами Службы с нормативным временем ожидания соединения – не более 5 %;

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

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

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

6) среднее время консультативного обслуживания оператором Службы – 300 секунд;

7) максимальное время, в течение которого оператор Службы должен инициировать обратный звонок к обратившемуся в случае разрыва соединения, – 15 секунд;

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

9) доля потерянных звонков в ИГМ – не более 2 %;

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

