



ПРАВИТЕЛЬСТВО ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

3 января 2022.
г. Орёл

№ 673

Об утверждении Положения об организации работы единой службы оперативной помощи гражданам по номеру «122» на территории Орловской 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», направленными письмом Минздрава России от 24 января 2022 года № 8-3/И/1-878, Техническим стандартом по организации программно-аппаратного комплекса для обеспечения приема, переадресации, обработки вызовов (обращений) граждан по номеру «122», утвержденным Министром цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации Шадаевым М. И., Министром здравоохранения Российской Федерации Мурашко М. А. 21 июня 2022 года, и в целях организации деятельности единой службы оперативной помощи гражданам по номеру «122» на территории Орловской области (далее также – Служба-122) Правительство Орловской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемое Положение об организации работы единой службы оперативной помощи гражданам по номеру «122» на территории Орловской области.

2. Определить Департамент здравоохранения Орловской области уполномоченным органом исполнительной власти специальной компетенции Орловской области, ответственным за организацию работы и функционирование Службы-122.

3. Возложить на бюджетное учреждение здравоохранения Орловской области «Медицинский информационно-аналитический центр» выполнение функций оператора Службы-122, организующего прием, фиксацию и передачу вызовов, поступающих на номер «122», в соответствии с порядком организации работы Службы-122, определенным Положением об организации работы единой службы оперативной помощи гражданам по номеру «122» на территории Орловской области.

4. Контроль за исполнением постановления возложить на первого заместителя Губернатора Орловской области в Правительстве Орловской области.



А. Е. Клычков

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы единой службы оперативной помощи гражданам
по номеру «122» на территории Орловской области

I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет порядок организации работы единой службы оперативной помощи гражданам по номеру «122» на территории Орловской области.

2. В целях настоящего Положения используются следующие термины и определения:

1) единая служба оперативной помощи гражданам по номеру «122» на территории Орловской области (далее – Служба-122) – территориально распределенный контактный центр, обеспечивающий реализацию комплекса взаимосвязанных организационных, кадровых, информационно-технологических, телекоммуникационных и технических мероприятий, направленных на информирование граждан об оказании медицинской помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19), а также по иным социально значимым вопросам на территории Орловской области;

2) номер «122» – номер для доступа граждан, абонентов и пользователей услугами подвижной радиотелефонной связи и фиксированной телефонной связи к Службе-122;

3) интерактивное голосовое меню (далее также – ИГМ) – сервис, предназначенный для выбора абонентами, обратившимися на номер «122», сценария обслуживания с использованием тонального набора номера;

4) виртуальная автоматическая телефонная станция (далее – ВАТС) – цифровой сервис, осуществляющий функции автоматической телефонной станции;

5) специалист Службы-122 – физическое лицо, уполномоченное оператором Службы-122 на прием, фиксацию и передачу вызовов, поступающих на номер «122»;

6) государственная медицинская организация Орловской области – медицинская организация, подведомственная Департаменту здравоохранения Орловской области;

7) горячая линия – номер телефона экстренной или справочной службы, на который осуществляется переадресация вызова, поступившего на номер «122», в зависимости от выбранного абонентом сценария обслуживания;

8) скрипт – сценарий разговора специалиста Службы-122 с абонентом;

9) сценарий обслуживания – порядок предоставления абоненту информационной справки либо перевода абонента на соответствующую горячую линию при выборе пункта интерактивного голосового меню Службы-122.

3. Остальные термины и определения, используемые в настоящем Положении, употребляются в значениях, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

4. Гражданин вправе обратиться в Службу-122 посредством телефонного звонка на номер «122».

II. Задачи Службы-122 и интерактивного голосового меню

5. Задачами Службы-122 являются:

1) обеспечение по принципу «одного окна» удобного и бесплатного канала для приема вызовов абонентов по вопросам организации оказания медицинской помощи, в том числе по вопросам записи на прием к врачу и вызова врача на дом, другим вопросам деятельности медицинских организаций или иным социально значимым вопросам;

2) обеспечение норматива времени соединения позвонившего абонента со специалистом Службы-122, установленного в разделе VIII настоящего Положения;

3) повышение удовлетворенности граждан качеством предоставленных по телефону консультаций.

6. Задачами интерактивного голосового меню являются:

1) голосовое информирование граждан о сценариях обслуживания с возможностью выбора услуг из перечня;

2) распределение нагрузки вызовов с учетом технических возможностей Службы-122;

3) обеспечение гарантированного дозвона абонентов до специалиста Службы-122;

4) балансировка загрузки специалистов Службы-122;

5) возможность перенаправления вызовов на номера телефонов государственных медицинских организаций Орловской области;

6) возможность передачи принятых вызовов между специалистами Службы-122;

7) возможность осуществления исходящих вызовов в адрес позвонивших на номер «122» абонентов;

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

9) возможность перенаправления вызовов граждан на федеральные и региональные горячие линии, автоответчик-информатор и/или виртуального онлайн-консультанта в зависимости от выбора абонента и режима работы специалистов Службы-122.

III. Функции Службы-122

7. Служба-122 выполняет следующие функции:

- 1) информирование граждан по вопросам организации медицинской помощи;
- 2) организация вызова врача на дом, записи на прием к врачу по запросу позвонившего абонента;
- 3) информирование об адресах государственных медицинских организаций Орловской области;
- 4) разрешение конфликтных ситуаций, связанных с качеством предоставленных медицинских услуг;
- 5) информирование о наличии на Едином портале государственных и муниципальных услуг цифровых сервисов для получения медицинской помощи;
- 6) консультирование по прочим социально значимым вопросам, не касающимся оказания медицинской помощи.

IV. Участники Службы-122

8. Участниками Службы-122 являются Департамент здравоохранения Орловской области, бюджетное учреждение здравоохранения Орловской области «Медицинский информационно-аналитический центр» (далее – БУЗ ОО «МИАЦ»), государственные медицинские организации Орловской области, а также иные медицинские организации, участвующие в реализации территориальной программы обязательного медицинского страхования Орловской области, Департамент социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области, Администрация Губернатора и Правительства Орловской области, Департамент информационных технологий Орловской области.

9. Департамент здравоохранения Орловской области:

- 1) обеспечивает взаимодействие органов исполнительной власти специальной компетенции Орловской области по вопросам создания Службы-122 и внедрения системы распределения и обработки вызовов, поступающих в Службу-122;
- 2) обеспечивает комплектование специалистами Службы-122 по направлению здравоохранения, формирование необходимой инфраструктуры рабочих мест специалистов Службы-122, внедрение скриптов оказания консультаций и предоставление услуг позвонившим абонентам, а также контроль качества оказанных услуг;
- 3) обеспечивает методическую поддержку работы Службы-122 по вопросам организации оказания медицинской помощи абонентам, в том числе в части разработки скриптов и сценариев обслуживания на базе ИГМ Службы-122;
- 4) определяет перечень федеральных и региональных горячих линий, на которые может быть переадресован вызов, поступивший на номер «122»;

5) взаимодействует с государственными медицинскими организациями Орловской области, а также иными медицинскими организациями, участвующими в реализации территориальной программы обязательного медицинского страхования Орловской области, по вопросам функционирования Службы-122;

6) обеспечивает выполнение показателей результативности работы Службы-122, установленных в разделе VIII настоящего Положения.

10. БУЗ ОО «МИАЦ»:

1) выступает в качестве оператора Службы-122, организующего прием, фиксацию и передачу вызовов, поступающих на номер «122»;

2) организует работу системы распределения и обработки телефонных вызовов, поступающих в Службу-122, на базе технологий ВАТС;

3) обеспечивает непрерывное функционирование ИГМ 24 часа в сутки 7 дней в неделю 365(6) дней в году;

4) осуществляет ежедневную передачу статистической информации из Службы-122 в информационную систему Ситуационного центра Минцифры России посредством обращения к специализированному сайту Ситуационного центра Минцифры России в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

11. Государственные медицинские организации Орловской области, а также иные медицинские организации, участвующие в реализации территориальной программы обязательного медицинского страхования Орловской области, организуют работу своих сотрудников, ответственных за прием и обработку вызовов, оказание консультаций и представление информации позвонившим абонентам в соответствии с внутренними документами медицинских организаций.

12. Департамент социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области обеспечивает комплектование специалистами Службы-122 по направлению социальной поддержки граждан, формирование необходимой инфраструктуры рабочих мест специалистов Службы-122, оказание консультаций позвонившим абонентам, а также контроль качества оказанных услуг.

13. Администрация Губернатора и Правительства Орловской области на временной основе обеспечивает комплектование специалистов Службы-122 из числа волонтеров (добровольцев) для оказания консультаций позвонившим абонентам, а также контроль качества оказанных услуг.

14. Департамент информационных технологий Орловской области осуществляет координацию действий операторов связи по подготовке инфраструктуры сети связи общего пользования для обеспечения работы номера «122» на территории Орловской области.

V. Состав, структура Службы-122 и организация рабочих мест специалистов Службы-122

15. В состав Службы-122 входят специалисты из числа сотрудников

Департамента здравоохранения Орловской области, государственных медицинских организаций Орловской области, Департамента социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области, участвующих в приеме и обработке вызовов, поступающих на номер «122». Также в состав Службы-122 на временной основе включаются волонтеры (добровольцы).

16. Расчетное количество работающих в смену специалистов Службы-122 составляет 27 человек. Фактическое количество специалистов Службы-122 может быть скорректировано с учетом эпидемиологической ситуации, динамики нагрузки, а также количества регистратур государственных медицинских организаций Орловской области, принимающих участие в приеме вызовов по номеру «122».

17. Рабочие места специалистов Службы-122 должны быть:

1) подключены к системе распределения и обработки вызовов, поступающих на номер «122»;

2) обеспечены необходимым компьютерным и сетевым оборудованием с защищенным доступом к сети Интернет, организованным в соответствии с требованиями Федерального закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

3) подключены к специальному программному обеспечению региональных медицинских информационных систем (при наличии технической возможности), необходимому для записи на прием к врачу и вызова врача на дом, решения других вопросов деятельности медицинских организаций или иных социально значимых вопросов.

VI. Порядок организации работы Службы-122

18. Операторы связи обеспечивают безусловную маршрутизацию входящих вызовов на номер «122» в ВАТС, развернутой в Орловской области.

19. Оператор Службы-122 организует обработку входящих вызовов следующими способами или их сочетаниями:

1) с применением ИГМ;

2) с применением автоответчика-информатора или виртуального онлайн-консультанта, в том числе с использованием технологий искусственного интеллекта, для автоматизированной обработки речи (при наличии технической возможности);

3) непосредственно специалистами Службы-122.

20. При отсутствии выбора абонентом сценария обслуживания в ИГМ вызов автоматически переключается на одного из специалистов Службы-122.

21. При выборе абонентом конкретного сценария обслуживания из перечня, представленного в ИГМ:

1) абонент получает всю необходимую информацию, услуги

от автоответчика-информатора или виртуального онлайн-консультанта;

2) переключается на федеральную или региональную горячую линию;

3) переключается на специалиста Службы-122.

22. При необходимости получения дополнительной информации специалист Службы-122 инициирует обратный звонок в течение 5 (пяти) минут после завершения абонентом вызова на номер «122».

VII. График работы Службы-122

23. Функционирование интерактивного голосового меню Службы-122 на базе ВАТС осуществляется в круглосуточном режиме.

24. График приема вызовов специалистами Службы-122 формируется с учетом работы государственных медицинских организаций Орловской области.

25. В период временной недоступности специалистов Службы-122 в связи с эпидемиологической ситуацией, динамикой нагрузки, количеством регистратур государственных медицинских организаций Орловской области, принимающих участие в приеме вызовов по номеру «122», прием вызовов организуется с применением автоответчика-информатора, виртуального онлайн-консультанта (при наличии технической возможности) и/или с привлечением волонтеров (добровольцев).

26. Департамент здравоохранения Орловской области, Департамент социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области определяют график работы специалистов Службы-122 по своим направлениям деятельности, в том числе в выходные и праздничные дни, в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты принятия настоящего Положения, далее – по мере необходимости.

27. Настройку ИГМ в соответствии с графиками работы специалистов Службы-122 осуществляет БУЗ ОО «МИАЦ».

VIII. Показатели результативности работы Службы-122

28. Для оценки уровня доступности Службы-122 для граждан используются следующие показатели:

1) минимальное количество попыток дозвона, совершаемое специалистом Службы-122 в случае инициирования обратного дозвона после завершения абонентом вызова, – 2 раза;

2) нормативное максимальное время ожидания для соединения со специалистом Службы-122 – 120 секунд;

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