



ХЕРСОН ВИЛЯЕТИНИНЪ
АКИМИЕТИ

ПРАВИТЕЛЬСТВО
ХЕРСОНСКОЙ ОБЛАСТИ

УРЯД
ХЕРСОНСЬКОЇ ОБЛАСТІ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 11.06.2025 № 81-пп

*О единой службе оперативной помощи
гражданам по номеру «122»
на территории Херсонской области*

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 18 января 2021 г. № 11 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», приказом Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31 января 2022 г. № 75 «Об утверждении российской системы и плана нумерации», Временными методическими рекомендациями по организации деятельности службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122», с целью реализации мероприятия по созданию инфраструктуры службы обработки вызовов по единому номеру «122», предусмотренного программой социально-экономического развития Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 21 апреля 2023 г. № 1019-р, Правительство Херсонской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о единой службе оперативной помощи гражданам по номеру «122» на территории Херсонской области.
2. Определить Министерство цифрового развития и массовых коммуникаций Херсонской области исполнительным органом Херсонской, ответственным за организацию и функционирование единой службы оперативной помощи гражданам по номеру «122» на территории Херсонской области.
3. Организовать обеспечение функционирования единой службы

оперативной помощи гражданам по номеру «122» на базе Государственного казенного учреждения Херсонской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Министра цифрового развития и массовых коммуникаций Херсонской области Бородину Н.А.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

**Врио Председателя Правительства
Херсонской области**



С.А. Машкауцан

УТВЕРЖДЕНО

постановлением Правительства
Херсонской области

от «11» 06 2025 г. № 81-пн

ПОЛОЖЕНИЕ

о единой службе оперативной помощи гражданам по номеру «122» на территории Херсонской области

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о единой службе оперативной помощи гражданам по номеру «122» на территории Херсонской области (далее — Положение) определяет правила организации функционирования единой службы оперативной помощи гражданам по номеру «122» (далее — Служба «122») на территории Херсонской области, в том числе регламентирует реализацию комплекса взаимосвязанных организационных, кадровых, информационно-технологических мероприятий, направленных на организацию функционирования Службы «122».

1.2. Служба «122» представляет собой территориально-распределенный контактный центр, включающий в себя контакт-центры исполнительных органов Херсонской области и подведомственных им организаций, созданный с целью обеспечения информационного взаимодействия с гражданами на территории Херсонской области.

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

1.3.1. единый номер «122» — номер для доступа абонентов и пользователей услугами подвижной радиотелефонной связи и фиксированной телефонной связи к Службе «122»;

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

1.3.3. виртуальная автоматическая телефонная станция (ВАТС) — технологическая система, обеспечивающая установление соединений и передачу информации между пользовательскими (оконечными) устройствами с использованием IP-технологий или иных стандартов связи, в том числе на базе сервисной платформы с возможностью выделения номерного ресурса (включая коды АВС и 8-800);

1.3.4. система распределения и обработки вызовов — система распределения и обработки входящих вызовов, поступающих в Службу «122», на базе технологий ВАТС;

1.3.5. операторы Службы «122» — сотрудники контакт-центров

Службы «122», а также привлекаемые сотрудники иных органов и организаций и волонтеры, подключаемые к системе распределения и обработки вызовов на основании соглашений, заключаемых с уполномоченным исполнительным органом Херсонской области (далее — уполномоченный орган).

1.4. Иные термины и определения используются в настоящем Положении в значениях, установленных законодательством Российской Федерации.

II. Цели и функции Службы «122»

2.1. Целью функционирования Службы «122» является информирование граждан по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, оказания медицинской помощи, в том числе в условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19), с соблюдением установленного норматива времени соединения позвонившего гражданина с оператором Службы «122».

2.2. Служба «122» осуществляет функции по информированию граждан:

2.2.1. по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;

2.2.2. по вопросам организации оказания медицинской помощи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19);

2.2.3. об организации вызова гражданам врача на дом, записи граждан на прием к врачу по запросу позвонившего гражданина;

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

2.2.5. о цифровых сервисах для получения результатов лабораторных исследований;

2.2.6. о возможности самостоятельной записи на проведение лабораторных исследований;

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

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

2.2.9. по вопросам проведения частичной мобилизации на территории Херсонской области;

2.2.10. об оказании мер социальной поддержки, в том числе гражданам Российской Федерации, призванным на военную службу по мобилизации, и членам их семей.

2.2.11. об оказании мер социальной поддержки участникам специальной военной операции и членам их семей.

2.3. Служба «122» осуществляет функции по информированию

2.4. граждан по иным вопросам, которые определяются в соответствии с соглашениями, заключаемыми с уполномоченным органом.

III. Организация функционирования Службы «122»

3.1. Министерство цифрового развития и массовых коммуникаций Херсонской области (далее - Министерство) является исполнительным органом Херсонской области, ответственным за организацию и функционирование Службы «122» на территории Херсонской области.

3.2. В рамках осуществления деятельности, предусмотренной пунктом 3.1 настоящего Положения, Министерство:

3.2.1. осуществляет утверждение нормативных актов и иных документов, обусловленных необходимостью обеспечения функционирования Службы «122» на территории Херсонской области;

3.2.2. как уполномоченный орган обеспечивает заключение соглашений, предусмотренных пунктом 1.3.5 настоящего Положения;

3.2.3. координирует работы по созданию и внедрению в Херсонской области систем распределения и обработки вызовов, поступающих в Службу «122»;

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

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

3.2.6. обеспечивает осуществление функций оператора информационной системы, позволяющей автоматизировать набор процессов, связанных с обеспечением регистрации, учета, управления и оценки качества выполнения работ операторами Службы «122»;

3.2.7. обеспечивает техническое сопровождение организации функционирования единого номера «122»;

3.2.8. обеспечивает бесперебойное функционирование программно-аппаратного комплекса Службы «122» и техническое сопровождение его работы;

3.2.9. осуществляет приобретение оборудования, программ для электронных вычислительных машин, услуг, работ, необходимых для функционирования Службы «122» и выполнения функций Службы «122»;

3.2.10. организует комплектование состава Службы «122» из числа работников Государственного казенного учреждения Херсонской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3.2.11. осуществляет контроль деятельности Службы «122»;

3.2.12. определяет режим работы Службы «122»;

3.2.13. определяет показатели для оценки целевого уровня

доступности Службы «122» (показатели результативности Службы «122»).

3.3. Функции (отдельные функции), предусмотренные пунктами 3.2.5-3.2.9 настоящего Положения, в соответствии с решением Министерства могут быть переданы на исполнение Государственному казенному учреждению Херсонской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4. Министерство здравоохранения Херсонской области, Министерство труда и социальной защиты Херсонской области, иные исполнительные органы Херсонской области в соответствии с соглашениями, заключаемыми с Министерством:

3.4.1. обеспечивают комплектование Службы «122» из числа сотрудников указанных исполнительных органов Херсонской области, сотрудников подведомственных им организаций, волонтеров;

3.4.2. обеспечивают внедрение сценариев обслуживания граждан;

3.4.3. осуществляют формирование необходимой инфраструктуры рабочих мест сотрудников, подключаемых к системе распределения и обработки вызовов, поступающих в Службу «122»;

3.4.4. контролируют качество работы операторов Службы «122» в пределах компетенции, а также в соответствии с заключенными с Министерством соглашениями;

3.4.5. обеспечивают методическую поддержку работы Службы «122» в пределах компетенции, а также в соответствии с заключенными с Министерством соглашениями.

IV. Порядок работы Службы «122»

4.1. В состав Службы «122» входят операторы из числа:

4.1.1. сотрудников Государственного казенного учреждения Херсонской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4.1.2. сотрудников медицинских организаций, подведомственных Министерству здравоохранения Херсонской области;

4.1.3. сотрудников организаций социального обслуживания, подведомственных Министерству труда и социальной защиты Херсонской области;

4.1.4. государственных гражданских служащих Министерства здравоохранения Херсонской области, Министерства труда и социальной защиты Херсонской области, а также иных исполнительных органов Херсонской области в соответствии с соглашениями, заключенными с Министерством;

4.1.5. сотрудников иных организаций в соответствии с соглашениями, заключенными с Министерством;

4.1.6. волонтеров, участвующих в работе Службы «122»

в соответствии с соглашениями, заключенными с Министерством.

4.2. Численность операторов Службы «122» определяется Министерством в соответствии с формулами расчета численности операторов Службы «122» (приложение к Положению) и корректируется с учетом соблюдения установленного норматива времени соединения позвонившего гражданина с оператором Службы «122».

4.3. Места для работы операторов Службы «122» должны быть:

4.3.1. обеспечены 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;

4.3.2. подключены к специальному программному обеспечению региональных медицинских информационных систем, необходимому для записи позвонивших граждан к врачу, вызова врача на дом и оказания иных аналогичных услуг.

4.4. При организации деятельности Службы «122» применяется система распределения и обработки телефонных вызовов на базе технологий ВАТС, обеспечивающая:

4.4.1. равномерное распределение телефонных вызовов между операторами Службы «122»;

4.4.2. гарантированный дозвон граждан до оператора Службы «122»;

4.4.3. распределение загрузки операторов Службы «122», отвечающих за прием и обработку вызовов граждан;

4.4.4. возможность перенаправления вызовов граждан в иные органы и организации.

4.5. Входящий телефонный звонок или СМС-сообщение обрабатывается Службой «122» по одному или нескольким из следующих сценариев:

4.5.1. ИГМ;

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

4.5.3. оператором Службы «122».

4.6. Режим работы Службы «122» определяется Министерством с учетом графика работы операторов Службы «122». В нерабочие часы прием звонков осуществляется с использованием автоответчика-информатора или виртуального онлайн-консультанта (голосового помощника).

4.7. Обращение в Службу «122» лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, а именно с нарушениями функции слуха и речи, предусмотрено путем направления СМС-сообщения на номер «122». Обратившийся за помощью обязательно получает обратную связь о принятии сообщения, а в случае необходимости уточнения дополнительных данных

оператором направляется ответное СМС-сообщение.

Приложение
к Положению о единой службе
оперативной помощи
по номеру «122» на территории
Херсонской области

Формулы расчета численности операторов Службы «122»

1. Расчет численности операторов Службы «122» для первичного обслуживания вызовов проводится по формуле:

$$N_{ip} = ((\frac{(\sum_{8-14} Z)2 * 0.8}{7 * (\sum_{1-7} Z) * n}) + k_i) * k_r, \text{ где:}$$

N_{ip} - численность операторов Call-центров для оказания медицинской помощи в режиме дистанционных консультаций, при первичном обслуживании;

$\sum_{8-14} Z$ — суммарное число впервые зарегистрированных случаев заболевания острыми респираторными вирусными инфекциями за последние 7 дней (с текущей даты) используются данные, ежедневно направляемые в рамках мониторинга формы 1);

$\sum_{1-7} Z$ — суммарное число впервые зарегистрированных случаев заболевания острыми респираторными вирусными инфекциями за предыдущие 7 дней (используются данные, ежедневно направляемые в рамках мониторинга формы 1);

n — число вызовов, обслуживаемых одним оператором Службы «122» в течение смены (справочно: среднее время обслуживания одного вызова составляет 20 мин. Таким образом, одним оператором в течение 8-часовой смены будет обслужено 24 вызова, а в случае 6-часовой смены - 18 вызовов);

k_i — региональный нормировочный коэффициент, рассчитываемый по нижеприведённой формуле;

k_r — десятипроцентный коэффициент резерва для обеспечения готовности оказания помощи в условиях роста заболеваемости, равный 1,1.

Региональный нормировочный коэффициент рассчитывается по формуле:

$$k_i = (\frac{N_i}{100000}) * p_i, \text{ где:}$$

N_i — население Херсонской области;

p_i — региональный вариативный коэффициент, характеризующий

превышение населения Херсонской области одного миллиона человек, равный 1 в случае, если население Херсонской области выше одного миллиона человек, и 0 в случае, если население Херсонской области ниже миллиона человек.

2. Расчет численности операторов Службы «122» для дистанционного мониторинга состояния амбулаторных больных коронавирусной инфекцией COVID-19 проводится по формуле:

$$N_{im} = \frac{(\sum_{8-14} C_{amb})}{7 * m * n}, \text{ где:}$$

N_{im} — численность операторов Службы «122» для дистанционного мониторинга состояния амбулаторных больных коронавирусной инфекцией COVID-19 в Херсонской области;

$\sum_{8-14} C_{amb}$ — суммарное число больных коронавирусной инфекцией COVID-19, получающих лечение в амбулаторных условиях ежедневно за последние 7 дней (используются данные Федерального регистра лиц, больных COVID-19);

m — коэффициент, отражающий периодичность мониторинга, принятую в субъекте: оптимально — один раз в два дня (коэффициент — 2), но не реже одного раза в три дня (в этом случае коэффициент — 3);

n — число вызовов, обслуживаемое одним оператором Службы «122» в течение смены (справочно: среднее время обслуживания одного вызова составляет 20 мин. Таким образом, одним оператором в течение 8-часовой смены будет обслужено 24 вызова, а в случае 6-часовой смены — 18 вызовов).

3. Общая численность операторов Службы «122» рассчитывается по формуле:

$$N_{i\text{общ}} = N_{ip} + N_{im}, \text{ где:}$$

$N_{i\text{общ}}$ — общая численность операторов Службы «122»;

N_{ip} — численность операторов Службы «122» для оказания медицинской помощи в режиме дистанционных консультаций при первичном обслуживании в Херсонской области;

N_{im} — численность операторов Службы «122» для дистанционного мониторинга состояния амбулаторных больных коронавирусной инфекцией COVID-19 в Херсонской области.