



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
(Минздрав Свердловской области)  
**ПРИКАЗ**

22.12.2020

№ 2421-12

г. Екатеринбург

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

В целях выполнения «Временных методических рекомендаций по организации деятельности службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122», утвержденных Министром цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации Шадяевым М.И. и Министром здравоохранения Российской Федерации Мурашко М.А. и направленных письмом Минцифры России от 09.12.2020 № ОИ-П12-070-36313,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

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

2. Начальнику ГАУЗ СО «МИАЦ» Тарадаю С.С. организовать:

1) с 23.12.2020 круглосуточную работу «Службы 122» в соответствии с Приложением к настоящему приказу;

2) обеспечить информационное взаимодействие с Департаментом информатизации и связи Свердловской области и ГБУ СО «Оператор электронного правительства Свердловской области», в том числе по сверке номеров телефонов, с которых были зафиксированы безуспешные попытки обратиться на номер «122»;

3) обеспечить в электронном виде своевременную передачу информации по вызовам врача на дом в учреждения здравоохранения Свердловской области.

4. И.о. директора ГАУЗ СО «Центр Мединком» Остапенко И.А. организовать:

1) с 23.12.2020 круглосуточную работу «Службы 122» в соответствии с Приложением к настоящему приказу;

2) до 25.12.2020 представить на согласование в ГАУЗ СО «МИАЦ» график круглосуточной работы операторов контакт-центра на декабрь 2020 года и январь 2021 года;

3) обеспечить в электронном виде своевременную передачу информации по вызовам врача на дом в учреждения здравоохранения города Екатеринбурга.

5. Руководителям государственных учреждений здравоохранения Свердловской области организовать в сроки, согласованные с ГАУЗ СО «МИАЦ»:

1) работы по внедрению в регистратурах поликлиник IP-АТС для взаимодействия со «Службой 122»;

2) рабочие места операторов для приема и обработки телефонных вызовов и взаимодействия со «Службой 122».

6. Начальнику Управления здравоохранения Администрации города Екатеринбурга Демидову Д.А. организовать в подведомственных муниципальных учреждениях здравоохранения города Екатеринбурга в сроки, согласованные с ГАУЗ СО «МИАЦ»:

1) работы по внедрению в регистратурах поликлиник IP-АТС для взаимодействия со «Службой 122»;

2) рабочие места операторов для приема и обработки телефонных вызовов и взаимодействия со «Службой 122».

7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра здравоохранения Свердловской области А.В. Шастина.

Министр



А.А. Карлов

**Временный регламент  
организации деятельности службы оперативной помощи гражданам в  
условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по  
единому номеру «122» в Свердловской области**

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

Служба оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому 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, функционирующая посредством объединения Федерального контакт-центра и Регионального контакт-центра Свердловской области.

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

Федеральный контакт-центр предназначен для приёма вызовов на номер «122» в случае недостаточности ресурсов «Службы 122» на уровне Свердловской области.

Региональный контакт-центр Свердловской области, организован на базе ГАУЗ СО «Медицинский информационно-аналитический центр» (далее – ГАУЗ СО «МИАЦ»), ГАУЗ СО «Медицинский информационно-аналитический центр «Мединком» (далее – ГАУЗ «Центр Мединком») и учреждений здравоохранения, указанных в приложении к Временному регламенту организации деятельности службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122» в 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» 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, вопросов, связанных с вакцинацией от COVID-19.

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

## **3. Участники Службы**

Министерство здравоохранения Свердловской области совместно с ГАУЗ СО «МИАЦ»:

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;

обеспечивает функционирование Регионального контакт-центра Свердловской области;

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

Департамент информатизации и связи 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**

«Службы 122» 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 по запросу позвонившего гражданина;
- 3) информирование об адресах медицинских организаций для проведения лабораторных исследований и компьютерной томографии по направлению врача;
- 4) информирование о цифровых сервисах для получения результатов лабораторных исследований (личный кабинет пациента, сервисы Единого портала государственных услуг и функций);
- 5) информирование о возможности самостоятельной записи на проведение лабораторных исследований;
- 6) информирование о возможностях подачи жалоб на отказ в оказании медицинской помощи, а также на качество предоставленных медицинских услуг;
- 7) информирование о правилах проведения вакцинации против COVID-19;
- 8) прочие вопросы не касающиеся оказания медицинской помощи.

#### **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 ГАУЗ СО «МИАЦ», сотрудники ГАУЗ «Центр Мединком», как операторы Регионального контакт-центра Свердловской области. Также в состав «Службы 122» на временной основе могут включаются волонтеры.

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

Для обеспечения требуемого качества сервиса указанная численность операторов может корректироваться Министерством здравоохранения 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-АТС.

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.

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

## **6. Федеральный контакт-центр**

Федеральный контакт-центр предназначен для приёма вызовов на номер «122» в случае недостаточности ресурсов Регионального контакт-центра Свердловской области.

Автоматическое перенаправление вызовов на Федеральный контакт-центр обеспечивается в случае превышения времени ожидания ответа оператора свыше 120 секунд или в случае, если заняты все каналы регионального контакт центра «Службы 122».

Федеральный контакт-центр обеспечит решение следующих задач:  
информирование граждан по вопросам организации медицинской помощи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19;  
прием жалоб граждан на невозможность дозвониться в «Службу 122» Регионального контакт-центра Свердловской области.

Заявки об инцидентах направляются в Министерство здравоохранение Свердловской области и Департамент информатизации и связи Свердловской области через Платформу обратной связи.

## **7. 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 Министерству здравоохранения 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 формировании настроек меню ИГМ могут использоваться следующие варианты:

- «1» - консультации по вопросам получения медицинской помощи;
- «2» - запись к врачу;

- «3» - вызов врача на дом;
- «4» - организация получения результатов проведения лабораторных исследований;
- «5» - жалобы по вопросам организации медицинской помощи;
- «6» - информация о правилах вакцинации от COVID-19;
- «0» - соединение с 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 (ГАУЗ СО «МИАЦ», ГАУЗ СО «Центр Мединком») 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 (ГАУЗ СО «МИАЦ», ГАУЗ СО «Центр Мединком»).

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

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 звонок к обратившемуся в случае разрыва соединения – 15 секунд;

минимальное количество попыток обратного звонка, 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%.

Приложение к Временному регламенту организации деятельности службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122» в Свердловской области

**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**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование медицинской организации</b>	<b>Количество сотрудников «Службы 122»</b>
1	МБУ «ЦГКБ № 6»	16
2	МБУ «ЦГБ № 7»	15
3	МБУ «ЦГБ № 2 им. А.А. Миславского»	14
4	МАУ «ЦГКБ № 24»	13
5	МАУ «ГКБ № 14»	13
6	ГАУЗ СО «ГБ г. Первоуральск»	12
7	МАУЗ «ЦГБ № 3» г. Екатеринбурга	10
8	ГАУЗ СО «ГБ г. Каменск-Уральский»	10
9	ГАУЗ СО «Верхнепышминская ЦГБ им. П.Д. Бородина»	10
10	ГАУЗ СО «Серовская ГБ»	8
11	МБУ «ЦГКБ № 1 Октябрьского района»	8
12	ГБУЗ СО «ГБ № 1 г. Нижний Тагил»	8
13	ГАУЗ СО «ГП № 4 г. Нижний Тагил»	8
14	МАУ «ДГКБ № 11»	8
15	МАУ «ЦГКБ № 23»	8

16	МАУ «ЦГБ № 20»	7
17	МАУ «ДГП № 13»	7
18	ГБУЗ СО «Березовская ЦГБ»	7
19	ГАУЗ СО «ДГБ г. Нижний Тагил»	6
20	ГАУЗ СО «Ирбитская ЦГБ»	6
21	МАУ «ДГБ № 8»	6
22	ГАУЗ СО «Полевская ЦГБ»	6
23	ГАУЗ СО «ГБ г. Асбест»	6
24	ГАУЗ СО «Сысертская ЦРБ»	6
25	ГБУЗ СО «Ревдинская ГБ»	6
26	ГАУЗ СО «Краснотурьинская ГБ»	5
27	ГБУЗ СО «Красноуфимская РБ»	5
28	МАУ «ДГБ № 15»	5
29	ГАУЗ СО «Артемовская ЦРБ»	5
30	ГБУЗ СО «Камышловская ЦРБ»	4
31	ГАУЗ СО «Сухоложская РБ»	4
32	ГАУЗ СО «Талицкая ЦРБ»	4
33	ГАУЗ СО «Режевская ЦРБ»	4
34	ГАУЗ СО «ГП № 3 г. Нижний Тагил»	4
35	ГАУЗ СО «Богдановичская ЦРБ»	4
36	ГАУЗ СО «Алапаевская ГБ»	4
37	ГАУЗ СО «Североуральская ЦГБ»	4
38	ГАУЗ СО «Белоярская ЦРБ»	4
39	ГБУЗ СО «Невьянская ЦРБ»	4
40	ГБУЗ СО «Тавдинская ЦРБ»	4

41	ГАУЗ СО «ЦГБ г. Кушва»	4
42	ГАУЗ СО «ДГБ г.Каменск-Уральский»	3
43	ГАУЗ СО «Нижнесергинская ЦРБ»	3
44	ГАУЗ СО «Качканарская ЦГБ»	3
	ИТОГО	300