



ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28 ноября 2024 г. № 387

г. МАХАЧКАЛА

О создании Региональной службы оперативной помощи гражданам «122» на территории Республики Дагестан

В целях реализации положений постановления Правительства Российской Федерации от 18 января 2021 г. № 11 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», приказа Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31 января 2022 г. № 75 «Об утверждении российской системы и плана нумерации», а также информирования граждан на территории Республики Дагестан посредством телефонной связи Правительство Республики Дагестан **п о с т а н о в л я е т**:

1. Создать Региональную службу оперативной помощи гражданам «122» на территории Республики Дагестан на базе государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан».

2. Утвердить прилагаемое Положение о Региональной службе оперативной помощи гражданам «122» на территории Республики Дагестан.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Председателя Правительства Республики Дагестан в соответствии с распределением обязанностей.



Временно исполняющий обязанности
Председателя Правительства
Республики Дагестан

Р. Алиев

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Правительства
Республики Дагестан
от 28 ноября 2024 г. № 387

ПОЛОЖЕНИЕ
о Региональной службе оперативной помощи гражданам «122»
на территории Республики Дагестан

I. Общие положения

1. Положение о Региональной службе оперативной помощи гражданам «122» на территории Республики Дагестан определяет цели функционирования Региональной службы оперативной помощи гражданам «122» (далее – Служба «122»), состав, права и обязанности субъектов взаимодействия в рамках обеспечения функционирования Службы «122».

2. Целью функционирования Службы «122» является обеспечение работы бесплатной телефонной линии по принципу «одного окна» для информирования граждан по вопросам поступления на военную службу по контракту и частичной мобилизации, предоставления государственных и муниципальных услуг, оказания медицинской помощи и мер социальной поддержки, а также иным вопросам, определенным соглашениями об оказании информационно-справочных услуг, заключаемыми между субъектами Службы «122».

3. Служба «122» представляет собой территориально распределенный контактный центр, включающий в себя контакт-центры субъектов Службы «122», использующий программно-аппаратный комплекс, включая виртуальную автоматическую телефонную станцию, для обеспечения приема и обработки вызовов, поступающих на номер 122 на территории Республики Дагестан.

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

номер 122 – единый телефонный номер Службы «122»;

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 АВС или 8-800;

интерактивное голосовое меню – сервис, предназначенный для выбора позвонившим гражданином сценария обслуживания с использованием тонального набора номера;

программно-аппаратный комплекс (далее – ПАК) Службы «122» – программно-технические средства, используемые для обеспечения приема, переадресации, обработки вызовов (обращений) граждан по номеру 122, в том числе с использованием интерактивного голосового меню,

интегрированные в телефонную сеть общего пользования посредством технологии ВАТС и обеспечивающие присоединение к сетям операторов связи с использованием протокола SIP.

5. Порядок обработки вызова на номер 122, оказания информационно-справочных и консультационных услуг Службы «122» определяется настоящим Положением и заключенными между субъектами Службы «122» соглашениями.

6. Информация о функционировании Службы «122» размещается на официальном сайте Правительства Республики Дагестан.

II. Субъекты Службы «122»

7. Субъектами Службы «122» являются:

орган, уполномоченный на организацию, функционирование и развитие Службы «122» (далее – Уполномоченный орган) – Министерство цифрового развития Республики Дагестан;

администратор Службы «122» – государственное автономное учреждение Республики Дагестан «Центр информационных технологий», ответственное за техническое обеспечение функционирования ПАК Службы «122»;

участник Службы «122» – организация, оказывающая информационно-справочные услуги гражданам на территории Республики Дагестан с использованием ПАК Службы «122» на основании заключенного с Уполномоченным органом соглашения;

операторы Службы «122» – сотрудники участников Службы «122», уполномоченные на прием, фиксацию и передачу вызовов, поступающих на номер 122.

III. Полномочия субъектов Службы «122»

8. Уполномоченный орган:

осуществляет правовое регулирование функционирования Службы «122» на территории Республики Дагестан;

определяет общую стратегию развития и основные направления деятельности Службы «122»;

определяет участников Службы «122»;

разрабатывает проект типового соглашения между администратором и участниками Службы «122»;

обеспечивает заключение соглашений с участниками Службы «122»;

осуществляет контроль функционирования Службы «122»;

определяет общий режим работы Службы «122»;

определяет показатели для оценки целевого уровня доступности Службы «122» (показатели результативности Службы «122»);

отвечает за организацию взаимодействия с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации по вопросам функционирования Службы «122».

9. Администратор Службы «122»:

осуществляет приобретение оборудования, программ для электронных вычислительных машин, услуг, работ, необходимых для функционирования ПАК Службы «122»;

обеспечивает бесперебойное функционирование ПАК Службы «122»;

формирует технические требования для подключения рабочих мест операторов Службы «122» к ПАК Службы «122»;

выполняет технические работы по подключению автоматизированных рабочих мест операторов Службы «122» к ПАК Службы «122»;

обеспечивает соблюдение порядка ограниченного доступа к отдельным видам информации, обрабатываемой ПАК Службы «122», в том числе к персональным данным физических лиц, соблюдение принципов и правил обработки персональных данных, установленных федеральными законами от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

10. Участники Службы «122»:

обеспечивают комплектование Службы «122» из числа собственных сотрудников, сотрудников подведомственных им организаций, волонтеров;

обеспечивают оборудование автоматизированных рабочих мест сотрудников Службы «122» и подключение их к ПАК Службы «122» в соответствии с техническими требованиями администратора Службы «122»;

обеспечивают разработку и внедрение сценариев обслуживания граждан.

11. Операторы Службы «122» осуществляют прием и обработку обращений граждан по номеру 122 с использованием ПАК Службы «122» в соответствии с утвержденными сценариями обслуживания граждан.

IV. Порядок работы Службы «122»

12. Порядок и условия взаимодействия участников Службы «122» в рамках ее функционирования определяются на основании соглашений, заключаемых между администратором Службы «122» и участниками Службы «122» (далее – соглашения).

В соглашениях определяются:

перечень вопросов участника Службы «122», по которым осуществляется оказание информационно-справочных и консультационных услуг;

сценарии обслуживания граждан;

параметры интерактивного голосового меню;

особенности обработки вызовов;
численность операторов Службы «122», задействованных в ее работе;
режим работы операторов Службы «122».

13. При организации деятельности Службы «122» применяется система распределения и обработки телефонных вызовов, поступающих на номер 122, на базе технологий ВАС, обеспечивающая:

равномерное распределение телефонных вызовов между операторами Службы «122»;

гарантированный дозвон граждан до операторов Службы «122»;

возможность переадресации вызовов граждан на телефонные номера операторов Службы «122», иных органов и организаций;

обратный дозвон до позвонившего в Службу «122» в случае потери соединения;

запись разговоров и хранение файлов записи разговоров с возможностью их прослушивания;

формирование и получение статистики по совершенным вызовам.

14. Входящий звонок обрабатывается Службой «122» по одному из следующих сценариев или их сочетанию:

интерактивным голосовым меню;

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

оператором Службы «122».
