



**МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ,
ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И СВЯЗИ
РЯЗАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 14 июля 2023 г. № 6

**«Об утверждении порядка организации работы Единого
регионального контактного центра»**

Во исполнение пункта 3 распоряжения Правительства Рязанской области от 06.06.2023 № 318-р министерство цифрового развития, информационных технологий и связи Рязанской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить порядок организации работы Единого регионального контактного центра согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Министр цифрового развития,
информационных технологий и связи
Рязанской области

А.Ю. Ульянов

Порядок организации работы Единого регионального контактного центра

1. Настоящий Порядок определяет правила организации работы и функционирования Единого регионального контактного центра (далее – ЕКЦ).

2. В настоящем Порядке используются следующие понятия:

- телефонный номер ЕКЦ (далее – Контактный номер) – единый номер «122» и иные номера для доступа граждан (пользователей услуг подвижной радиотелефонной и/или фиксированной телефонной связи) к ЕКЦ на территории Рязанской области;

- виртуальная автоматическая телефонная станция (далее - ВАТС) - цифровой сервис, осуществляющий функции автоматической телефонной станции и предоставляющий набор функций виртуальных контакт-центров;

- интерактивное голосовое меню - сервис, предназначенный для выбора позвонившим на Контактный номер гражданином сценария обслуживания с использованием тонального набора номера;

- медицинская организация – медицинское учреждение, подведомственное министерству здравоохранения Рязанской области;

- операторы ЕКЦ - сотрудники государственного казенного учреждения Рязанской области «Центр информационных технологий Рязанской области» (далее – ГКУ Рязанской области «ЦИТ Рязанской области»), а также привлекаемые работники медицинских и иных организаций, волонтеры, подключаемые к системе распределения и обработки вызовов.

3. ЕКЦ функционирует на базе отдельного структурного подразделения ГКУ Рязанской области «ЦИТ Рязанской области».

4. Задачами ЕКЦ являются:

обеспечение удобного и бесплатного канала для телефонных обращений граждан по принципу «одного окна» по вопросам организации оказания медицинскими организациями медицинской помощи, в том числе по вопросам записи на прием к врачу, вызова врача на дом и прочим вопросам, не касающимся оказания медицинской помощи;

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 прочим вопросам, не касающимся оказания медицинской помощи.

5. ЕКЦ оказывает информационную поддержку гражданам по следующим направлениям:

информирование по вопросам организации медицинской помощи на территории Рязанской области;

организация записи на прием к врачу медицинской организации, по запросу позвонившего гражданина, в том числе в автоматическом режиме;

информирование о правилах проведения вакцинации на территории Рязанской области;

организация вызова врача медицинской организации на дом, в том числе в автоматическом режиме;

организация сервиса обратной связи от получателей услуг медицинских организаций;

информирование по прочим вопросам, не касающимся оказания медицинской помощи, в том числе вопросам, связанным с прохождением военной службы.

6. При организации деятельности ЕКЦ применяется система распределения и обработки вызовов на базе технологий ВАС.

Задачами ЕКЦ в части распределения и обработки вызовов являются:

распределение нагрузки телефонных вызовов ЕКЦ;

обеспечение гарантированного дозвона граждан до ЕКЦ;

балансировка загрузки операторов ЕКЦ, отвечающих за прием и обработку вызовов граждан.

При использовании системы распределения и обработки вызовов для операторов ЕКЦ доступны, в том числе следующие функциональные возможности:

прием входящих вызовов из сетей связи общего пользования на Контактный номер;

исходящие голосовые вызовы в сети связи общего пользования (подвижной радиотелефонной и/или фиксированной телефонной связи);

переадресация входящих вызовов;

формирование и получение статистики по совершенным вызовам (входящим/исходящим), включая статистику по неотвеченным вызовам;

управление очередью вызовов;

распределение вызовов из очереди на операторов ЕКЦ по заданным алгоритмам;

запись и хранение разговоров с возможностью прослушивания и сохранения файлов с записями.

7. Гражданин вправе обратиться в ЕКЦ посредством телефонного звонка на Контактный номер с помощью подвижной радиотелефонной и/или фиксированной телефонной связи.

Входящий звонок обрабатывается по следующим сценариям или их сочетаниям:

интерактивным голосовым меню;

виртуальным онлайн-консультантом (голосовой чат-бот), в том числе с использованием искусственного интеллекта, для автоматизированной обработки речи;

операторами ЕКЦ.

8. Исполнительные органы Рязанской области:

обеспечивают методическую поддержку работы ЕКЦ по вопросам, входящим в курируемую сферу деятельности, в том числе в части разработки типовых вопросов/ответов (сценариев) для оказания консультаций и сервисов на базе ЕКЦ.

9. ГКУ Рязанской области «ЦИТ Рязанской области»:

организует работу системы распределения и обработки вызовов, поступающих в ЕКЦ, на базе технологий ВАТС;

осуществляет контроль за порядком проведения работ (оказания услуг) по развитию и технической поддержке инфраструктуры ЕКЦ;

обеспечивает комплектование ЕКЦ операторами;

организует техническое сопровождение, администрирование, эксплуатацию рабочих мест операторов ЕКЦ;

осуществляет рассмотрение и учет поступивших предложений по функционированию и развитию ЕКЦ;

обеспечивает соблюдение требований, установленных законодательством Российской Федерации о защите информации;

осуществляет внесение предложений в министерство цифрового развития, информационных технологий и связи Рязанской области по функционированию и развитию ЕКЦ;

обеспечивает разработку и внедрение скриптов оказания консультаций и контроль качества услуг, оказываемых сервисов.