



ПРАВИТЕЛЬСТВО ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 18 декабря 2025 г. № 126-5

Об утверждении Порядка организации и работы единой службы оперативной помощи гражданам по номеру «122» на территории Донецкой Народной Республики

В целях обеспечения реализации постановления Правительства Российской Федерации от 18 января 2021 года № 11 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 13 сентября 2025 года № 1413 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. № 313», приказа Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31 января 2022 года № 75 «Об утверждении российской системы и плана нумерации», руководствуясь статьями 72, 73 Конституции Донецкой Народной Республики, статьей 15 Закона Донецкой Народной Республики от 29 сентября 2023 года № 1-РЗ «О Правительстве Донецкой Народной Республики», Правительство Донецкой Народной Республики

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок организации и работы единой службы оперативной помощи гражданам по номеру «122» на территории Донецкой Народной Республики (прилагается).

2. Определить Министерство цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Донецкой Народной Республики организатором единой службы оперативной помощи гражданам по номеру «122» на территории Донецкой Народной Республики.

3. Определить ГОСУДАРСТВЕННОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ «РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ» государственным заказчиком работ по формированию, обеспечению развития, функционирования единой службы оперативной помощи гражданам по номеру «122» на территории Донецкой Народной Республики.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Председателя Правительства Донецкой Народной Республики Ежикова В.В.

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

Председатель Правительства

А.Г. Чертков

УТВЕРЖДЕН

Постановлением Правительства
Донецкой Народной Республики
от 18 декабря 2025 г. № 126-5

ПОРЯДОК
организации и работы единой службы
оперативной помощи гражданам по номеру «122»
на территории Донецкой Народной Республики

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет цели, задачи, функции, порядок работы и функционирования единой службы оперативной помощи гражданам по номеру «122» на территории Донецкой Народной Республики (далее – Служба «122»), в том числе регламентирует реализацию комплекса взаимосвязанных организационных, кадровых, информационно-технологических мероприятий, направленных на организацию функционирования Службы «122».

1.2. Служба «122» состоит из Регионального контакт-центра Донецкой Народной Республики, организованного на базе ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИТАРНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ «РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ» (далее – ГУП ДНР «РЦИТ»), а также автоматизированных рабочих мест Службы «122», расположенных в контакт-центрах Министерства здравоохранения Донецкой Народной Республики, Министерстве строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Донецкой Народной Республики, Министерстве экономического развития Донецкой Народной Республики (далее – Организации) и (или) предприятиях, учреждениях, Организациях, находящихся в ведомственном подчинении Организаций (далее – Участники), волонтеров, участвующих в работе Службы «122» в соответствии с соглашениями, заключенными с ГУП ДНР «РЦИТ».

1.3. Организация работы Службы «122» предусматривает реализацию комплекса взаимосвязанных организационных, кадровых, информационно-технологических, телекоммуникационных и технических ресурсов, направленных на выполнение мероприятий по оказанию информационно-справочных, консультационных услуг гражданам, в том числе лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам на территории Донецкой Народной Республики.

1.4. В настоящем Порядке используются следующие основные термины и определения:

1) единый номер «122» – номер для доступа абонентов и пользователей услугами подвижной радиотелефонной связи и фиксированной телефонной связи к Службе «122»;

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

3) операторы Службы «122» – работники ГУП ДНР «РЦИТ», работники Организаций и (или) Участников, а также привлекаемые работники исполнительных органов Донецкой Народной Республики, организаций и волонтеры, подключаемые к системе распределения и обработки вызовов на основании соглашений, заключаемых с ГУП ДНР «РЦИТ»;

4) виртуальная телефонная станция (далее – ВТС) – средство связи, которое предназначено для предоставления абоненту возможности пользования услугами электросвязи, выполнения функции систем коммутации, маршрутизации трафика в сети электросвязи и предоставляющий набор функций виртуальных контакт-центров (далее – ВКЦ), включая карточку записи данных по обращению (далее – ВТС-ВКЦ) предоставляющий возможность организовать сеть с использованием пользовательского оборудования на базе сервисной платформы с выделением номеров в коде «АВС» и «8-800»;

5) система распределения и обработки вызовов – система распределения и обработки входящих вызовов, поступающих в Службу «122», на базе технологий ВТС.

II. Цели, задачи и функции Службы «122»

2.1. Основными целями и задачами Службы «122» являются:

2.1.1. Обеспечение по принципу «одного окна» удобного и бесплатного канала для телефонных обращений граждан по вопросам:

1) оказания медицинской помощи;

2) деятельности исполнительных органов государственной власти Донецкой Народной Республики;

3) предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронном виде;

4) иным вопросам, консультации по которым операторы Службы «122» предоставляют на основании соглашений, заключаемых с ГУП ДНР «РЦИТ», с соблюдением установленного норматива времени соединения позвонившего гражданина с оператором Службы «122».

2.1.2. Обеспечение установленного норматива времени соединения позвонившего гражданина с операторами Службы «122».

2.1.3. Повышения удовлетворенности граждан качеством предоставленных по телефону консультаций.

2.1.4. Сбор, обработка и анализ информации, поступающей от граждан и организаций о деятельности исполнительных органов государственной власти Донецкой Народной Республики.

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

- 1) по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;
- 2) относительно обеспечения по принципу «одного окна» удобного и бесплатного канала для телефонных обращений граждан по вопросам организации оказания медицинской помощи, в том числе по вопросам записи на приём к врачу и вызова врача на дом, правилах вакцинации от COVID-19;
- 3) об адресах медицинских организаций для проведения лабораторных исследований и компьютерной томографии по направлению врача;
- 4) о цифровых сервисах для получения результатов лабораторных исследований;
- 5) о возможности самостоятельной записи на проведение лабораторных исследований;
- 6) о возможностях подачи жалоб на отказ в оказании медицинской помощи, а также на качество предоставленных медицинских услуг;
- 7) о правилах проведения вакцинации против новой коронавирусной инфекции (COVID-19) и организации записи граждан на вакцинацию против новой коронавирусной инфекции (COVID-19);
- 8) об оказании мер социальной поддержки, в том числе гражданам Российской Федерации, призванным на военную службу по мобилизации, и членам их семей;
- 9) по вопросам предоставления услуг жилищно-коммунального хозяйства Донецкой Народной Республики;
- 10) о проведении диспансеризации на территории Донецкой Народной Республики;
- 11) по иным вопросам, консультации по которым операторы Службы «122» предоставляют на основании соглашений, заключаемых с ГУП ДНР «РЦИТ».

2.3. Служба «122» обеспечивает:

- 1) прием и обработку обращений по вопросам деятельности ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ «МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ»;
- 2) обобщение и проведение сводного анализа информации, поступающей от граждан и организаций, оценку удовлетворенности результатами рассмотрения их обращений;
- 3) сбор, обработку и анализ информации, поступающей от граждан и организаций о деятельности исполнительных органов государственной власти Донецкой Народной Республики.

2.4. Служба «122» осуществляет функции по информированию граждан по иным вопросам, которые определяются в соответствии с соглашениями, заключаемыми с ГУП ДНР «РЦИТ» с исполнительными органами Донецкой Народной Республики, органами местного самоуправления Донецкой Народной Республики, научными, общественными и иными организациями Донецкой Народной Республики.

III. Организация функционирования Службы «122»

3.1. Министерство цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Донецкой Народной Республики является исполнительным органом Донецкой Народной Республики, ответственным за организацию Службы «122» на территории Донецкой Народной Республики.

3.2. В рамках осуществления деятельности, предусмотренной пунктом 3.1 настоящего Порядка, Министерство цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Донецкой Народной Республики:

1) осуществляет утверждение нормативных правовых актов и иных документов, обусловленных необходимостью обеспечения функционирования Службы «122» на территории Донецкой Народной Республики;

2) координирует работы по созданию и внедрению в Донецкой Народной Республике систем распределения и обработки вызовов, поступающих в Службу «122»;

3) осуществляет координацию действий операторов связи по подготовке инфраструктуры сети связи общего пользования для обеспечения работы единого номера «122» во всех муниципальных образованиях Донецкой Народной Республики;

4) координирует работы, проводимые в Донецкой Народной Республике по созданию Службы «122»;

5) осуществляет контроль деятельности Службы «122»;

6) определяет режим работы Службы «122» и информирует граждан о таком режиме;

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

3.3. ГУП ДНР «РЦИТ» является ответственным за формирование, обеспечение, развитие и функционирование Службы «122».

3.4. В рамках осуществления деятельности, предусмотренной пунктом 3.2 настоящего Порядка, ГУП ДНР «РЦИТ»:

1) обеспечивает заключение соглашений, предусмотренных пунктом 2.4 настоящего Порядка;

2) обеспечивает функционирование Службы «122» на территории Донецкой Народной Республики;

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

4) организует запуск систем распределения и обработки вызовов, поступающих в «Службу 122», на базе технологий ВТЦ;

5) обеспечивает функционирование Регионального контакт-центра Донецкой Народной Республики;

6) обеспечивает внедрение систем распределения и обработки вызовов, поступающих в Службу «122»;

7) обеспечивает техническое сопровождение организации функционирования единого номера «122»;

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

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

10) организует комплектование состава Службы «122» из числа своих работников.

3.5. Участники в соответствии с соглашениями, заключаемыми с ГУП ДНР «РЦИТ»:

1) обеспечивают комплектование Службы «122» из числа работников Организаций и (или) работников Участников, находящихся в их ведомственном подчинении, волонтеров;

2) обеспечивают внедрение сценариев обслуживания граждан;

3) осуществляют формирование необходимой инфраструктуры рабочих мест работников, подключаемых к системе распределения и обработки вызовов, поступающих в Службу «122»;

4) контролируют качество работы операторов Службы «122» в пределах компетенции, а также в соответствии с заключенными с ГУП ДНР «РЦИТ» соглашениями;

5) обеспечивают методическую поддержку работы Службы «122» в пределах компетенции, а также в соответствии с заключенными с ГУП ДНР «РЦИТ» соглашениями.

IV. Порядок работы Службы «122»

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

1) работников ГУП ДНР «РЦИТ»;

2) работников медицинских организаций, находящихся в ведомственном подчинении Министерства здравоохранения Донецкой Народной Республики;

3) работников организаций социальной защиты населения, находящихся в ведомственном подчинении Министерства труда и социальной защиты Донецкой Народной Республики;

4) работников организаций, находящихся в ведомственном подчинении Министерства экономического развития Донецкой Народной Республики;

5) работников организаций, находящихся в ведомственном подчинении Министерства строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Донецкой Народной Республики;

6) государственных гражданских служащих и (или) иных работников Участников, а также иных исполнительных органов Донецкой Народной Республики в соответствии с соглашениями, заключенными с ГУП ДНР «РЦИТ»;

7) работников иных организаций в соответствии с соглашениями, заключенными с ГУП ДНР «РЦИТ»;

8) волонтеров, участвующих в работе Службы «122» в соответствии с соглашениями, заключенными с ГУП ДНР «РЦИТ».

4.2. Численность операторов Службы «122» рассчитывается по формуле $N_i = Q_i/M_r$, где N_i – количество операторов Службы «122», Q_i – численность населения Донецкой Народной Республики, M_r – расчетная численность населения на 1 оператора, обеспечивающая статистически достоверные показатели по среднему и максимальному времени ожидания ответа оператора.

4.3. Численность операторов Службы «122» может корректироваться с учетом динамики нагрузки (в том числе в силу эпидемиологической обстановки) на Службу «122» по согласованию с Министерством цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Донецкой Народной Республики, Министерством здравоохранения Донецкой Народной Республики.

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

1) подключены к системе распределения и обработки вызовов, поступающих на номер «122» и местные телефонные номера медицинских и иных организаций, служб «103» и «112»;

2) 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;

3) 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.

4.5. При организации деятельности Службы «122» применяется система распределения и обработки телефонных вызовов на базе технологий ВТС-ВКЦ, обеспечивающей:

- 1) равномерное распределение телефонных вызовов между операторами Службы «122»;
- 2) гарантированный дозвон граждан до оператора Службы «122»;
- 3) распределение загрузки операторов Службы «122», отвечающих за прием и обработку вызовов граждан;
- 4) возможность перенаправления вызовов граждан в иные органы и организации.

4.6. Входящий телефонный звонок обрабатывается Службой «122» по одному или нескольким из следующих сценариев:

- 1) интерактивное голосовое меню;
- 2) виртуальным онлайн-консультантом (голосовым помощником), в том числе с использованием искусственного интеллекта, для автоматизированной обработки речи (при наличии технической возможности);
- 3) оператором Службы «122».

4.7. Режим работы Службы «122» определяется Министерством цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Донецкой Народной Республики с учетом графика работы операторов Службы «122». В нерабочие часы прием звонков осуществляется с использованием автоответчика-информатора или виртуального онлайн-консультанта (голосового помощника).

V. Показатели результативности работы Службы «122»

5.1. Для оценки целевого уровня доступности Службы «122» для граждан используются следующие показатели:

- 1) доля принятых звонков с нормативным временем соединения с оператором Службы «122» – не менее 90%;
- 2) доля не отвеченных звонков операторами Службы «122» с нормативным временем ожидания соединения – не более 5%;
- 3) среднее время ожидания до соединения с оператором Службы «122» – не более 60 секунд; нормативное максимальное время ожидания для соединения с оператором Службы «122» – 120 секунд;
- 4) среднее время, в течение которого осуществляется опрос обратившегося в Службу «122» – 180 секунд;
- 5) среднее время консультативного обслуживания оператором Службы «122» – 300 секунд; максимальное время, в течение которого оператор Службы «122» должен инициировать обратный дозвон не дозвонившимся абонентам:

при поступлении звонка абонента в период работы колл-центра Службы в течение трех часов с момента поступления звонка, но не позднее завершения

календарного дня;

при поступлении звонка в нерабочее время – не позднее трех часов с начала работы колл-центра Службы;

6) минимальное количество попыток обратного дозвона, которое оператор Службы «122» должен совершить после разрыва соединения – 2 раза;

7) доля потерянных звонков в ИГМ – не более 2%;

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