



# ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 04.04.2022 № 255

г. Ростов-на-Дону

### Об утверждении Порядка организации и работы службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122» на территории Ростовской области

В целях организации деятельности службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122» Правительство Ростовской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить Порядок организации и работы службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122» на территории Ростовской области согласно приложению.

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

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора Ростовской области – руководителя аппарата Правительства Ростовской области Артемова В.В.

Губернатор  
Ростовской области



В.Ю. Голубев

Постановление вносит  
департамент по предупреждению  
и ликвидации чрезвычайных  
ситуаций Ростовской области

Приложение  
к постановлению  
Правительства  
Ростовской области  
от 04.04.2022 № 255

**ПОРЯДОК**  
организации и работы службы  
оперативной помощи гражданам в условиях  
распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19  
по единому номеру «122» на территории Ростовской области

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок определяет цели, задачи, функции, порядок работы службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122» на территории Ростовской области, органы исполнительной власти Ростовской области, участвующие в обеспечении ее работы (далее соответственно – Служба-122, участники Службы-122).

1.2. Для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

1.2.1. Служба-122 – контактный центр, обеспечивающий выполнение мероприятий по информированию граждан об оказании медицинской помощи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 на территории Ростовской области.

1.2.2. Единый номер «122» – номер для доступа граждан, абонентов и пользователей услугами подвижной радиотелефонной связи и фиксированной телефонной связи к Службе-122.

1.2.3. Интерактивное голосовое меню – сервис, предназначенный для выбора позвонившим гражданином сценария обслуживания с использованием тонального набора номера.

1.2.4. 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.

**2. Цели, задачи и функции Службы-122**

2.1. Целью Службы-122 является информирование граждан об оказании медицинской помощи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19.

2.2. Задачи Службы-122:

2.2.1. Обеспечение доступного и бесплатного канала для телефонных обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи в условиях

распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, в том числе записи на прием к врачу, вызова врача на дом, правил вакцинации от COVID-19.

2.2.2. Повышение удовлетворенности граждан качеством предоставленных по телефону консультаций по вопросам получения медицинской помощи, в том числе вызова врача на дом, записи на прием к врачу, сдачи тестов на выявление новой коронавирусной инфекции COVID-19, вакцинации от COVID-19.

2.3. Функции Службы-122:

2.3.1. Информирование граждан по вопросам оказания медицинской помощи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19.

2.3.2. Организация записи в телефонном режиме на прием к врачу, вызова врача на дом на территории Ростовской области по просьбе гражданина.

2.3.3. Информирование граждан об адресах медицинских организаций, расположенных на территории Ростовской области, которые проводят лабораторные исследования и компьютерную томографию по направлению врача.

2.3.4. Информирование граждан о возможности получения результатов лабораторных исследований в электронном виде посредством цифровых сервисов (в том числе Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)).

2.3.5. Информирование граждан о возможности самостоятельной записи на проведение лабораторных исследований на территории Ростовской области.

2.3.6. Информирование граждан о возможности подачи жалоб на отказ в оказании медицинской помощи, а также на качество предоставленных медицинских услуг.

2.3.7. Информирование граждан о правилах проведения на территории Ростовской области вакцинации от COVID-19.

2.3.8. Информирование по иным вопросам, связанным с распространением новой коронавирусной инфекции COVID-19, не касающимся оказания медицинской помощи.

### 3. Участники Службы-122

3.1. Департамент по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области в целях организации деятельности Службы-122:

3.1.1. Обеспечивает взаимодействие органов исполнительной власти Ростовской области по вопросам создания и организации работы Службы-122.

3.1.2. Организует работу системы распределения и обработки телефонных вызовов, поступающих в Службу-122, на базе технологий ВАТС.

3.1.3. Организует комплектование состава Службы-122, в том числе по предложениям министерства здравоохранения Ростовской области в отношении работников государственных учреждений здравоохранения Ростовской области и муниципальных учреждений здравоохранения, волонтеров (добровольцев).

3.1.4. Организует предоставление операторам Службы-122 рабочего места, создание условий труда, обеспечивающих надлежащее функционирование Службы-122.

3.1.5. Обеспечивает внедрение сценариев обслуживания граждан, указанных в пункте 4.5 раздела 4 настоящего Порядка.

3.1.6. Осуществляет контроль деятельности Службы-122.

3.1.7. Утверждает показатели результативности работы Службы-122.

3.1.8. Осуществляет иные функции, связанные с организацией деятельности Службы-122, не относящиеся к компетенции иных органов исполнительной власти Ростовской области.

3.2. Министерство здравоохранения Ростовской области обеспечивает:

3.2.1. Работу операторов Службы-122 из числа работников государственных учреждений здравоохранения Ростовской области и муниципальных учреждений здравоохранения, волонтеров (добровольцев).

3.2.2. Методическую поддержку работы 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.

3.3. Министерство цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области осуществляет координацию действий операторов связи по подготовке инфраструктуры сети связи общего пользования для обеспечения работы единого номера «122» во всех муниципальных образованиях в Ростовской области.

#### 4. Порядок работы Службы-122

4.1. В состав Службы-122 входят операторы из числа работников государственного казенного учреждения Ростовской области «Центр информационного обеспечения безопасности населения Ростовской области», медицинских работников государственных учреждений здравоохранения Ростовской области, муниципальных учреждений здравоохранения, волонтеров (добровольцев).

4.2. Численность операторов может корректироваться с учетом эпидемиологической обстановки и динамики нагрузки на Службу-122 департаментом по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области по согласованию с министерством здравоохранения Ростовской области.

4.3. Места для работы операторов Службы-122 обеспечиваются необходимым компьютерным и сетевым оборудованием с защищенным доступом к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», организованным в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сферах защиты персональных данных и защиты информационной инфраструктуры. В случае подключения медицинских информационных систем к специальному программному обеспечению, необходимому для записи к врачу

и решения других вопросов, должны быть выполнены требования по информационной безопасности, предъявляемые к такому подключению.

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. Телефонную связь граждан с оператором Службы-122.

4.4.3. Возможность переадресации телефонных вызовов граждан на телефонные номера медицинских организаций, органов исполнительной власти Ростовской области.

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

интерактивным голосовым меню;

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

оператором Службы-122.

4.6. Работа Службы-122 осуществляется круглосуточно.

Начальник управления  
документационного обеспечения  
Правительства Ростовской области



В.В. Лозин