



# ПРАВИТЕЛЬСТВО СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

г. Ставрополь

14 февраля 2022 г.

№ 70-п

О реализации в Ставропольском крае мероприятий по созданию и организации работы единой службы оперативной помощи гражданам по номеру «122»

В целях обеспечения реализации комплекса взаимосвязанных организационных, кадровых, информационно-технологических, телекоммуникационных и иных мероприятий, направленных на информирование граждан об оказании медицинской помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 на территории Ставропольского края (далее – коронавирусная инфекция), Правительство Ставропольского края

### ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. В рамках реализации федерального проекта «Информационная инфраструктура» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» создать в Ставропольском крае единую службу оперативной помощи гражданам по номеру «122» (далее – Служба).

2. Установить, что:

2.1. Телефонным номером информационно-справочной службы для доступа граждан (пользователей услугами подвижной радиотелефонной связи и (или) фиксированной телефонной связи) к Службе является единый номер «122».

2.2. Целью Службы является обеспечение функционирования по принципу «одного окна» удобного и бесплатного канала для поступления посредством телефонной связи обращений граждан по вопросам организации оказания медицинской помощи в условиях распространения коронавирусной инфекции, в том числе по вопросам записи на прием к врачу и вызова врача на дом, вакцинации от коронавирусной инфекции.

2.3. Задачами Службы являются:

2.3.1. Повышение удовлетворенности граждан качеством предоставленных по телефону консультаций по вопросам получения медицинской

помощи и сервисов, вызова врача на дом, записи на прием к врачу и организации сдачи тестов на выявление коронавирусной инфекции, вопросам, связанным с вакцинацией от коронавирусной инфекции.

2.3.2. Обеспечение установленного норматива времени соединения позвонивших граждан с операторами Службы, указанными в подпункте 2.5 настоящего постановления.

2.4. Служба выполняет следующие функции:

2.4.1. Информирование граждан по вопросам организации оказания медицинской помощи в условиях распространения коронавирусной инфекции.

2.4.2. Организация вызова гражданам врача на дом, записи граждан на прием к врачу.

2.4.3. Информирование граждан о цифровых сервисах для получения результатов лабораторных исследований.

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

2.4.5. Информирование граждан о правилах проведения вакцинации от коронавирусной инфекции.

2.5. Взаимодействие Службы с гражданами осуществляется через операторов Службы из числа:

работников государственного бюджетного учреждения здравоохранения Ставропольского края «Медицинский информационно-аналитический центр» и иных медицинских организаций Ставропольского края, подведомственных министерству здравоохранения Ставропольского края (далее совместно именуемые – медицинские организации);

работников многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае (далее – многофункциональные центры);

волонтеров, привлекаемых органами исполнительной власти Ставропольского края, указанными в подпунктах 3.1 и 3.3 настоящего постановления, на временной основе (далее – волонтеры)

(далее – операторы Службы).

2.6. Функционирование Службы осуществляется на базе Программно-аппаратного комплекса для обеспечения приема, переадресации, обработки вызовов (обращений) граждан по номеру «122» в соответствии с Техническим Стандартом по организации Программно-аппаратного комплекса для обеспечения приема, переадресации, обработки вызовов (обращений) граждан по номеру «122», утвержденным Министром цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации М.И.Шадаевым, Министром здравоохранения Российской Федерации М.А.Мурашко 19 января 2022 г. (далее – Программно-аппаратный комплекс).

### 3. Определить:

3.1. Министерство здравоохранения Ставропольского края – уполномоченным органом исполнительной власти Ставропольского края, ответственным за:

методическую поддержку Службы по вопросам организации оказания медицинской помощи гражданам в условиях распространения коронавирусной инфекции, в том числе в части разработки типовых ответов (сценариев) при предоставлении консультаций и сервисов на базе Службы;

определение количества операторов Службы из числа работников медицинских организаций и волонтеров, необходимых для обеспечения качества работы Службы, и графика их работы;

организацию приема и обработки телефонных вызовов, поступающих в Службу, операторами Службы из числа работников государственного бюджетного учреждения здравоохранения Ставропольского края «Медицинский информационно-аналитический центр» (круглосуточно) и операторами Службы из числа работников иных медицинских организаций.

3.2. Министерство энергетики, промышленности и связи Ставропольского края – уполномоченным органом исполнительной власти Ставропольского края, ответственным за:

обеспечение бесперебойного функционирования Программно-аппаратного комплекса и техническое сопровождение его работы;

внедрение систем распределения и обработки телефонных вызовов, поступающих в Службу, интерактивного голосового меню и виртуального онлайн-консультанта (при наличии технической возможности);

приобретение оборудования, программного обеспечения и комплектующих, необходимых для решения задач Службы и выполнения функций Службы, в пределах средств бюджета Ставропольского края, предусмотренных на реализацию мероприятий по созданию и организации работы Службы.

3.3. Министерство экономического развития Ставропольского края – уполномоченным органом исполнительной власти Ставропольского края, ответственным за:

определение количества операторов Службы из числа работников многофункциональных центров и волонтеров, необходимых для обеспечения качества работы Службы, и графика их работы;

организацию приема и обработки телефонных вызовов, поступающих в Службу, операторами Службы из числа работников многофункциональных центров.

### 4. Поручить:

4.1. Министерству здравоохранения Ставропольского края совместно с министерством энергетики, промышленности и связи Ставропольского края и министерством экономического развития Ставропольского края в срок до 21 февраля 2022 года разработать и утвердить схему работы Службы.

4.2. Органам исполнительной власти Ставропольского края и рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края в срок до 21 февраля 2022 года разместить в установленном порядке информацию о функционировании Службы на официальном информационном Интернет-портале органов государственной власти Ставропольского края, расположенном в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://www.stavregion.ru>, на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края оказывать содействие в обеспечении бесперебойной работы Службы на территории соответствующих муниципальных образований Ставропольского края.

6. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя председателя Правительства Ставропольского края Хлопянова А.Г., заместителя председателя Правительства Ставропольского края Афанасова Н.Н. и заместителя председателя Правительства Ставропольского края Коваленко Ю.М.

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

Губернатор  
Ставропольского края



В.В.Владимиров