



## ГУБЕРНАТОР КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

### УКАЗ

14.01.2022

№ 5

г. Киров

#### **О создании Единой региональной информационно-справочной службы по единому номеру «122»**

В целях оказания информационной поддержки жителям Кировской области и контроля за распространением и противодействием новой коронавирусной инфекции (COVID-19) ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Создать Единую региональную информационно-справочную службу по единому номеру «122» (далее – Служба).

2. Министерству информационных технологий и связи Кировской области совместно с министерством здравоохранения Кировской области обеспечить функционирование Службы на базе Кировского областного государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Медицинский информационно-аналитический центр, центр общественного здоровья и медицинской профилактики».

3. Определить основными направлениями деятельности Службы информирование граждан и представителей организаций по вопросам, касающимся противодействия распространению новой коронавирусной инфекции (COVID-19), а также прием и обработку обращений граждан и представителей организаций по вопросам:

информирования граждан по вопросам организации медицинской помощи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19);

обеспечения мер и режима самоизоляции, карантина, особенностей получения листов нетрудоспособности;

организации вызова врача на дом, записи на прием к врачу;

информирования об адресах медицинских организаций для проведения лабораторных исследований и компьютерной томографии по направлению врача;

информирования о цифровых сервисах для получения результатов лабораторных исследований;

информирования о правилах проведения вакцинации против новой коронавирусной инфекции (COVID-19).

4. Определить министерство информационных технологий и связи Кировской области органом исполнительной власти Кировской области, ответственным за организацию и функционирование Службы, а также осуществляющим выработку единой технической политики при создании и развитии Службы.

5. Министерству информационных технологий и связи Кировской области обеспечить:

5.1 Оснащение Службы средствами вычислительной техники для организации коллективной работы и приобретение информационно-телекоммуникационных услуг для ее функционирования.

5.2 Координацию работ по созданию Службы, проводимых в Кировской области.

6. Министерству здравоохранения Кировской области:

6.1 Обеспечить функционирование Службы по единому телефонному номеру «122».

6.2 Организовать работу операторов Службы.

6.3 Обеспечить работу автоответчика-информатора или виртуального голосового помощника и организовать обратную связь в рабочее время с учетом графика работы медицинских организаций.

6.4 Утвердить должностные инструкции операторов Службы.

7. Утвердить Порядок работы Единой региональной информационно-справочной службы по единому номеру «122» в Кировской области согласно приложению.

8. Контроль за выполнением настоящего Указа возложить на первого заместителя Председателя Правительства Кировской области Курдюмова Д.А.

Губернатор  
Кировской области **И.В. Васильев**



Приложение

УТВЕРЖДЕН

Указом Губернатора  
Кировской области  
от 14.01.2022 № 5

**ПОРЯДОК**  
**работы Единой региональной информационно-справочной службы по**  
**единому номеру «122» в Кировской области**

Гражданин может обращаться в Единую региональную информационно-справочную службу по единому номеру «122» (далее – Служба) посредством телефонного звонка на короткий номер «122», на номер горячей линии COVID-19, созданной в Кировской области, а также на номера медицинских организаций Кировской области, подведомственных министерству здравоохранения Кировской области.

Оператор связи обеспечивает маршрутизацию входящих звонков на номера государственных медицинских организаций Кировской области, на единый номер «122». Автоматическое перенаправление таких вызовов оператор связи обеспечивает в случае превышения времени ожидания ответа (60 секунд).

Сценарий обработки входящих звонков разрабатывается министерством здравоохранения Кировской области и утверждается Губернатором Кировской области.

При отсутствии выбора гражданином сценария обслуживания вызов автоматически переключается на оператора Службы.

При выборе сценария обслуживания гражданин:  
получает всю необходимую информацию (сервисы);  
переключается на оператора Службы.

---