



ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24.01.2023 № 33

г. Ростов-на-Дону

О внесении изменений в некоторые постановления Правительства Ростовской области

В целях обеспечения информационной поддержки граждан, вынужденно покинувших территории Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Херсонской, Запорожской областей и Украины, находящихся на территории Ростовской области, а также информирования граждан по вопросам частичной мобилизации в Российской Федерации и призыва на военную службу с территории Ростовской области Правительство Ростовской области **п о с т а н о в л я е т :**

1. Внести в некоторые постановления Правительства Ростовской области изменения 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 24.01.2023 № 33

ИЗМЕНЕНИЯ,
вносимые в некоторые постановления
Правительства Ростовской области

1. В приложении № 1 к постановлению Правительства Ростовской области от 09.12.2011 № 218 «Об утверждении Положения о департаменте по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области»:

1.1. В пункте 1.1 раздела 1 слова «организующим деятельность службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122» заменить словами «..., организующим деятельность единой службы оперативной помощи гражданам по номеру «122».

1.2. Пункт 3.47¹ раздела 3 изложить в редакции:

«3.47¹. Организует деятельность единой службы оперативной помощи гражданам по номеру «122».

2. В постановлении Правительства Ростовской области от 04.04.2022 № 255 «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»:

2.1. Наименование изложить в редакции:

**«Об утверждении Порядка организации
и работы единой службы оперативной помощи
гражданам по номеру «122» на территории Ростовской области»**

2.2. Преамбулу изложить в редакции:

«В целях организации деятельности единой службы оперативной помощи гражданам по номеру «122» Правительство Ростовской области **п о с т а н о в л я е т** :».

2.3. Пункт 1 изложить в редакции:

«1. Утвердить Порядок организации и работы единой службы оперативной помощи гражданам по номеру «122» на территории Ростовской области согласно приложению.».

2.4. Приложение изложить в редакции:

«Приложение
к постановлению
Правительства
Ростовской области
от 04.04.2022 № 255

ПОРЯДОК
организации и работы единой
службы оперативной помощи гражданам
по номеру «122» на территории Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет цели, задачи, функции, порядок работы единой службы оперативной помощи гражданам по номеру «122» на территории Ростовской области, исполнительные органы 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 на территории Ростовской области по вопросам:

оказания медицинской помощи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19;

оказания помощи гражданам, вынужденно покинувшим территории Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Херсонской, Запорожской областей и Украины, находящимся на территории Ростовской области;

проведения частичной мобилизации в Российской Федерации и призыва на военную службу с территории Ростовской области.

1.2.2. Номер «122» – единый 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 по вопросам: оказания медицинской помощи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19;

оказания помощи гражданам, вынужденно покинувшим территории Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Херсонской, Запорожской областей и Украины, находящимся на территории Ростовской области;

проведения частичной мобилизации в Российской Федерации и призыва на военную службу с территории Ростовской области.

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, 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.

2.2.3. Информационная поддержка граждан, вынужденно покинувших территории Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Херсонской, Запорожской областей и Украины, находящихся на территории Ростовской области.

2.2.4. Информирование граждан по вопросам, связанным с частичной мобилизацией в Российской Федерации и призывом на военную службу с территории Ростовской области.

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 в связи с отказом в оказании медицинской помощи, а также качеством 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.

2.3.9. Информирование по вопросам оказания помощи гражданам, вынужденно покинувшим территории Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Херсонской, Запорожской областей и Украины, находящимся на территории Ростовской области.

2.3.10. Информирование граждан по вопросам, связанным с частичной мобилизацией в Российской Федерации и призывом на военную службу с территории Ростовской области.

3. Участники Службы-122

3.1. Департамент по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области (далее – департамент) в целях организации деятельности Службы-122:

3.1.1. Обеспечивает взаимодействие исполнительных органов 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 (далее – минздрав РО) – работниками государственных учреждений здравоохранения Ростовской области и добровольцами (волонтерами), привлекаемыми к работе в качестве операторов Службы-122;

по запросу в комитет по молодежной политике Ростовской области (далее – комитет) – добровольцами (волонтерами), привлекаемыми к работе в качестве операторов Службы-122 по направлению государственного автономного учреждения Ростовской области «Донской волонтерский центр».

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 исполнительных органов Ростовской области.

3.2. Минздрав РО обеспечивает:

3.2.1. Работу операторов Службы-122 из числа работников государственных учреждений здравоохранения Ростовской области и добровольцев (волонтеров) по вопросам, связанным с распространением новой коронавирусной инфекции COVID-19.

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 номера «122» на территории муниципальных образований в Ростовской области.

3.4. Управление по мобилизационной работе Правительства Ростовской области осуществляет методическое сопровождение работы Службы-122 по информированию граждан по вопросам, связанным с частичной мобилизацией в Российской Федерации.

3.5. Отдел по работе с военными органами и вопросам территориальной обороны Правительства Ростовской области осуществляет методическое сопровождение работы Службы-122 по информированию граждан по вопросам призыва на военную службу с территории Ростовской области.

3.6. Комитет по запросу департамента обеспечивает привлечение к работе в качестве операторов Службы-122 добровольцев (волонтеров) по направлению государственного автономного учреждения Ростовской области «Донской волонтерский центр».

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, добровольцев (волонтеров).

4.2. Численность операторов может корректироваться с учетом динамики нагрузки (в том числе в силу эпидемиологической обстановки) на Службу-122 департаментом по согласованию с минздравом РО, комитетом.

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 сфере защиты персональных данных и 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 ВАС, 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, исполнительных органов 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».

Начальник управления
документационного обеспечения
Правительства Ростовской области



В.В. Лозин