



ПРАВИТЕЛЬСТВО АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28.01.2026

№ 16-П

О мерах по организации работы службы оперативной помощи гражданам по единому номеру «122» и о функционировании номера «117» на территории Астраханской области

В целях организации оперативной помощи населению Астраханской области по вопросам поступления на военную службу по контракту, в том числе в войска беспилотных систем Вооруженных Сил Российской Федерации, частичной мобилизации в Российской Федерации и призыва на военную службу по мобилизации с территории Астраханской области, предоставления социальных гарантий военнослужащим и членам их семей, направлений работы Государственного фонда поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества», а также по вопросам оказания медицинской помощи, в том числе в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, посредством приема телефонных звонков по единому номеру «122» и по номеру «117»

Правительство Астраханской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы службы оперативной помощи гражданам по единому номеру «122» и функционирования номера «117» на территории Астраханской области.

2. Определить:

- министерство государственного управления, информационных технологий и связи Астраханской области исполнительным органом Астраханской области, ответственным за координацию деятельности исполнительных органов Астраханской области по организации работы службы оперативной помощи по единому номеру «122» и функционирования номера «117» на территории Астраханской области и действий операторов связи по подготовке инфраструктуры сети связи общего пользования для обеспечения работы единого номера «122» и функционирования номера «117» на территории Астраханской области;

- министерство региональной безопасности Астраханской области исполнительным органом Астраханской области, ответственным за функционирование номера «117» и организацию работы операторов, оказывающих оперативную помощь по вопросам поступления на военную службу по контракту, частичной мобилизации в Российской Федерации и призыва на военную

службу по мобилизации с территории Астраханской области по единому номеру «122» и номеру «117» на территории Астраханской области;

- министерство здравоохранения Астраханской области исполнительным органом Астраханской области, ответственным за техническое сопровождение и функционирование службы оперативной помощи по единому номеру «122» на территории Астраханской области.

3. Министерству государственного управления, информационных технологий и связи Астраханской области обеспечивать подготовку и предоставление в Ситуационный центр Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации статистических отчетов о количестве вызовов на единый номер «122» и номер «117».

4. Министерству региональной безопасности Астраханской области обеспечить:

- организацию приема телефонных звонков по номеру «117» и единому номеру «122» (по вопросам поступления на военную службу по контракту, частичной мобилизации в Российской Федерации и призыва на военную службу по мобилизации с территории Астраханской области);

- техническое и организационное сопровождение функционирования номера «117» и абонентского оборудования единого номера «122» (по вопросам поступления на военную службу по контракту, частичной мобилизации в Российской Федерации и призыва на военную службу по мобилизации с территории Астраханской области);

- координацию деятельности подведомственных государственных учреждений Астраханской области в части организации деятельности работников, ответственных за прием и обработку вызовов, оказание консультаций и предоставление информации позвонившим гражданам;

- внедрение скриптов оказания консультаций позвонившим гражданам.

5. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Вице-губернатор – председатель
Правительства Астраханской области



Д.А. Афанасьев

УТВЕРЖДЕН
постановлением
Правительства
Астраханской области
от 28.01.2026 № 16-П

Порядок организации работы службы оперативной помощи гражданам по единому номеру «122» и функционирования номера «117» на территории Астраханской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы службы оперативной помощи гражданам по единому номеру «122» и функционирования номера «117» на территории Астраханской области (далее – Порядок) разработан в целях обеспечения населения Астраханской области централизованным бесплатным каналом для телефонных обращений по вопросам поступления на военную службу по контракту, в том числе в войска беспилотных систем Вооруженных Сил Российской Федерации, частичной мобилизации в Российской Федерации и призыва на военную службу по мобилизации с территории Астраханской области, предоставления социальных гарантий военнослужащим и членам их семей, направлений работы Государственного фонда поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества», а также по вопросам оказания медицинской помощи, в том числе в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, посредством приема телефонных звонков по единому номеру «122» и по номеру «117» и определяет порядок работы службы оперативной помощи гражданам по единому номеру «122» и функционирования номера «117» на территории Астраханской области.

1.2. Для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

- единый номер «122» – единый номер на территории Астраханской области по вопросам оказания медицинской помощи, в том числе в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, и по вопросам поступления на военную службу по контракту, частичной мобилизации в Российской Федерации и призыва на военную службу по мобилизации с территории Астраханской области;

- номер «117» – номер на территории Астраханской области по вопросам поступления на военную службу по контракту, поступления на военную службу по контракту в войска беспилотных систем Вооруженных Сил Российской Федерации, предоставления социальных гарантий военнослужащим и членам их семей, направлений работы Государственного фонда поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества».

2. Цели, задачи и функции службы оперативной помощи гражданам по единому номеру «122» и функционирования номера «117»

2.1. Целью службы оперативной помощи гражданам по единому номеру «122» и функционирования номера «117» является информирование граждан по вопросам:

- поступления на военную службу по контракту, поступления на военную службу по контракту в войска беспилотных систем Вооруженных Сил Российской Федерации, частичной мобилизации в Российской Федерации и призыва на военную службу по мобилизации с территории Астраханской области, предоставления социальных гарантий военнослужащим и членам их семей, направлений работы Государственного фонда поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества»;

- оказания медицинской помощи, в том числе в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19.

2.2. Задачи службы оперативной помощи гражданам по единому номеру «122» и функционирования номера «117»:

- обеспечение доступного бесплатного канала для телефонных обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи, в том числе в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, а также поступления на военную службу по контракту, поступления на военную службу по контракту в войска беспилотных систем Вооруженных Сил Российской Федерации, частичной мобилизации в Российской Федерации и призыва на военную службу по мобилизации с территории Астраханской области, предоставления социальных гарантий военнослужащим и членам их семей, направлений работы Государственного фонда поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества»;

- 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, лекарственного обеспечения, поступления на военную службу по контракту, поступления на военную службу по контракту в войска беспилотных систем Вооруженных Сил Российской Федерации, частичной мобилизации в Российской Федерации и призыва на военную службу по мобилизации с территории Астраханской области, предоставления социальных гарантий военнослужащим и членам их семей, направлений работы Государственного фонда поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества».

2.3. Функции службы оперативной помощи гражданам по единому номеру «122»:

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

2.3.2. Прием телефонных обращений по вопросам:

- оказания медицинской помощи, в том числе в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, лекарственного обеспечения и

предоставления справочной информации об организации оказания медицинской помощи на территории Астраханской области;

- поступления на военную службу по контракту, частичной мобилизации в Российской Федерации и призыва на военную службу по мобилизации с территории Астраханской области.

2.4. Функционирование номера «117» состоит в обеспечении работы бесплатной телефонной линии для информирования граждан по вопросам:

- поступления на военную службу по контракту;
- поступления на военную службу по контракту в войска беспилотных систем Вооруженных Сил Российской Федерации;

- предоставления социальных гарантий военнослужащим и членам их семей;

- направлений работы Государственного фонда поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества».

3. Участники службы оперативной помощи гражданам по единому номеру «122»

3.1. Министерство региональной безопасности Астраханской области (далее – минрегионбезопасности Астраханской области) в целях организации деятельности службы оперативной помощи гражданам по единому номеру «122» в части функционирования единого номера «122» по вопросам поступления на военную службу по контракту, частичной мобилизации в Российской Федерации и призыва на военную службу по мобилизации с территории Астраханской области:

- обеспечивает взаимодействие исполнительных органов Астраханской области;

- обеспечивает техническое сопровождение абонентского оборудования;

- организует обработку и прием телефонных вызовов.

3.2. Министерство здравоохранения Астраханской области (далее – минздрав Астраханской области) в целях организации деятельности службы оперативной помощи по единому номеру «122» в части функционирования единого номера «122»:

- обеспечивает взаимодействие исполнительных органов Астраханской области;

- организует функционирование системы распределения и обработки телефонных вызовов по единому номеру «122»;

- обеспечивает техническое сопровождение службы оперативной помощи в части функционирования единого номера «122»;

- организует прием и обработку телефонных вызовов, за исключением вопросов поступления на военную службу по контракту, частичной мобилизации в Российской Федерации и призыва на военную службу по мобилизации с территории Астраханской области.

4. Функционирование номера «117»

Минрегионбезопасности Астраханской области в целях обеспечения функционирования номера «117» по вопросам поступления на военную службу по контракту, поступления на военную службу по контракту в войска беспилотных систем Вооруженных Сил Российской Федерации, предоставления социальных гарантий военнослужащим и членам их семей, направлений работы Государственного фонда поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества»:

- обеспечивает взаимодействие исполнительных органов Астраханской области;
- организует прием и обработку телефонных вызовов;
- обеспечивает техническое сопровождение абонентского оборудования.

5. Порядок работы службы оперативной помощи гражданам по единому номеру «122» и функционирования номера «117»

В состав службы оперативной помощи гражданам по единому номеру «122» по вопросам поступления на военную службу по контракту, частичной мобилизации в Российской Федерации и призыва на военную службу по мобилизации с территории Астраханской области входят работники государственных учреждений Астраханской области, подведомственных минрегионбезопасности Астраханской области (далее – операторы). Обработку и прием телефонных вызовов по единому номеру «122» по вопросам поступления на военную службу по контракту, частичной мобилизации в Российской Федерации и призыва на военную службу по мобилизации с территории Астраханской области вправе осуществлять работники иных государственных учреждений в соответствии с соглашениями, заключенными с минрегионбезопасности Астраханской области.

В состав службы оперативной помощи гражданам по единому номеру «122» (за исключением вопросов поступления на военную службу по контракту, частичной мобилизации в Российской Федерации и призыва на военную службу по мобилизации с территории Астраханской области) входят операторы из числа работников государственных учреждений Астраханской области, подведомственных минздраву Астраханской области.

Функционирование номера «117» в части обработки и приема телефонных вызовов обеспечивают операторы из числа работников государственных учреждений Астраханской области, подведомственных минрегионбезопасности Астраханской области. Обработку и прием телефонных вызовов по номеру «117» по вопросам поступления на военную службу по контракту, поступления на военную службу по контракту в войска беспилотных систем Вооруженных Сил Российской Федерации, предоставления социальных гарантий военнослужащим и членам их семей, направлений работы Государственного фонда поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества» вправе осуществлять работ-

ники иных государственных учреждений в соответствии с соглашениями, заключенными с минрегионбезопасности Астраханской области.

Численность операторов может корректироваться с учетом динамики нагрузки.

Места для работы операторов 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 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.

При организации работы службы оперативной помощи по единому номеру «122» и функционирования номера «117» применяется система распределения и обработки телефонных звонков по единому номеру «122» и номеру «117» на базе технологий виртуальной автоматической телефонной станции, обеспечивающая:

- равномерное распределение телефонных вызовов;
- телефонную связь граждан с операторами службы оперативной помощи по единому номеру «122»;
- возможность переадресации телефонных звонков граждан на телефонные номера исполнительных органов Астраханской области, иных организаций.

Прием и обработка входящих телефонных вызовов по единому номеру «122» и номеру «117» осуществляется операторами в соответствии с графиком работы государственных учреждений, работниками которых они являются.

Прием входящих телефонных вызовов по единому номеру «122» по вопросам оказания медицинской помощи осуществляется операторами круглосуточно.

Входящие телефонные вызовы по единому номеру «122» по вопросам поступления на военную службу по контракту, частичной мобилизации в Российской Федерации и призыва на военную службу по мобилизации с территории Астраханской области, номеру «117» в нерабочее время записываются в режиме автоответчика. Операторы в первый рабочий день, следующий за днем записи телефонного звонка на автоответчик, осуществляют его обработку.

