



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ГУБЕРНАТОРА КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

от « 9 » августа 2022 года № 169

г. Кострома

О внесении изменений в постановление губернатора Костромской области от 28.12.2020 № 312

В целях повышения информированности граждан о деятельности исполнительных органов Костромской области, в том числе по вопросам оказания оперативной помощи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести в постановление губернатора Костромской области от 28 декабря 2020 года № 312 «Об образовании в Костромской области справочной службы по вопросам оказания медицинской помощи по единому номеру «122» следующие изменения:

1) в заголовке слова «справочной службы по вопросам оказания медицинской помощи по единому номеру «122» заменить словами «региональной информационно-справочной службы Костромской области по единому номеру «122»;

2) преамбулу изложить в следующей редакции:

«В целях повышения информированности граждан о деятельности исполнительных органов Костромской области, в том числе по вопросам оказания оперативной помощи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19,

ПОСТАНОВЛЯЮ:»;

3) пункт 1 изложить в следующей редакции:

«1. Образовать в Костромской области региональную информационно-справочную службу Костромской области по единому номеру «122» (далее – Служба).»;

4) дополнить пунктом 1.1 следующего содержания:

«1.1. Утвердить прилагаемое положение о региональной информационно-справочной службе Костромской области по единому номеру «122».»;

5) пункт 2 изложить в следующей редакции:

«2. Определить:

1) департамент цифрового развития Костромской области уполномоченным исполнительным органом Костромской области, ответственным за организацию и функционирование Службы;

2) областное государственное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению» оператором Службы, ответственным за эксплуатацию информационно-телекоммуникационной инфраструктуры Службы.»;

6) в пункте 3 слова «государственной власти», «структурных», «аппарата» исключить;

7) дополнить приложением «Положение о региональной информационно-справочной службе Костромской области по единому номеру «122» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 октября 2022 года и подлежит официальному опубликованию.

п.п. Губернатор области



С. Ситников

Приложение

к постановлению губернатора
Костромской области
от « 9 » августа 2022 г. № 169

ПОЛОЖЕНИЕ о региональной информационно-справочной службе Костромской области по единому номеру «122»

Глава 1. Общие положения

1. Настоящим Положением определяются общие требования к организации функционирования региональной информационно-справочной службы Костромской области по единому номеру «122» (далее – «Служба-122»), ее цели, задачи и функции, состав, участников, порядок их взаимодействия.

2. «Служба-122» предназначена для оказания информационно-справочных, консультационных услуг гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам, лицам без гражданства, организациям, исполнительным органам Костромской области и органам местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, а также государственным и муниципальным учреждениям Костромской области.

3. Информационно-справочные, консультационные услуги оказываются по заявкам (обращениям), поступающим посредством телефонного вызова на номер «122» и (или) иных электронных каналов коммуникации.

Требования Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не распространяются на заявки (обращения), поступающие посредством телефонного вызова на номер «122» и (или) иных электронных каналов коммуникации в рамках работы «Службы-122».

Глава 2. Цели и задачи «Службы-122»

4. Основными целями создания «Службы-122» являются:

1) повышение информированности граждан о деятельности исполнительных органов Костромской области, в том числе в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19;

2) повышение доступности информации о предоставлении государственных и муниципальных услуг, исполнения контрольно-надзорных функций, в том числе в электронном виде;

3) сбор, обработка и анализ информации, поступающей от граждан и организаций, о деятельности исполнительных органов Костромской области.

5. Основными задачами «Службы-122» являются:

1) организация «единого окна» для консультаций граждан и организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;

2) организация «единого окна» по приему обращений граждан и организаций по вопросам контрольно-надзорной деятельности;

3) организация единого информационного центра по вопросам организации медицинской помощи, в том числе по вопросам оказания оперативной помощи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19;

4) организация «горячих линий» по вопросам в соответствующих сферах деятельности исполнительных органов Костромской области.

Глава 3. Функции «Службы-122»

6. «Служба-122» обеспечивает реализацию следующих функций:

1) консультирование граждан и организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;

2) прием заявок (обращений) граждан и организаций по вопросам контрольно-надзорной деятельности;

3) консультирование граждан по вопросам использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», Единого портала Костромской области, официального портала органов власти Костромской области;

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

5) организация вызова врача на дом, записи на прием к врачу по обращениям граждан;

6) информирование об адресах медицинских организаций для проведения лабораторных исследований и компьютерной томографии по направлению врача;

7) информирование о цифровых сервисах для получения результатов лабораторных исследований;

8) информирование о возможности самостоятельной записи на проведение лабораторных исследований;

9) информирование о возможностях подачи жалоб на отказ в оказании медицинской помощи, а также на качество предоставленных медицинских услуг;

10) информирование о правилах проведения вакцинации против COVID-19 и организация записи граждан на вакцинацию против COVID-19;

11) прием и обработка заявок (обращений) по вопросам деятельности областного государственного казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению»;

12) информирование граждан и организаций по иным вопросам деятельности исполнительных органов Костромской области;

13) обобщение и сводный анализ информации, поступающей от граждан и организаций, оценка удовлетворенности результатами рассмотрения их обращений.

Глава 4. Состав «Службы-122»

7. «Служба-122» состоит из:

1) помещения для размещения оператора, расположенного по адресу: г. Кострома, ул. Калиновская, д.38;

2) телекоммуникационной платформы обеспечения вызовов на единый номер «122», предназначенной для приема, обработки и маршрутизации вызовов;

3) интеллектуальной подсистемы обработки вызовов;

4) информационной системы поддержки уполномоченного органа, оператора «Службы-122», участников «Службы 122»;

5) интеграционной подсистемы для обеспечения взаимодействия с государственными (ведомственными) информационными системами;

6) автоматизированных рабочих мест оператора «Службы-122»;

7) удаленных автоматизированных рабочих мест участников «Службы 122».

Глава 5. Организационная структура «Службы-122»

8. Субъектами «Службы -122» являются:

1) уполномоченный орган – департамент цифрового развития Костромской области – орган исполнительной власти, уполномоченный на организацию деятельности «Службы-122»;

2) оператор Службы-122» – областное государственное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению» – организация, ответственная за организационно-техническое обеспечение функционирования «Службы-122»;

3) участники «Службы-122» – исполнительные органы Костромской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, государственные и муниципальные учреждения Костромской области, заключившие соглашение с оператором

«Службы-122» на предоставление информационно-справочных и консультационных услуг.

9. Уполномоченный орган:

1) обеспечивает правовое регулирование функционирования «Службы-122»;

2) определяет общую стратегию развития и основные направления деятельности «Службы-122»;

3) осуществляет координацию участников «Службы-122»;

4) отвечает за организацию взаимодействия с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации по вопросам функционирования «Службы-122».

10. Оператор «Службы-122»:

1) обеспечивает эксплуатацию технических средств и информационных систем, входящих в состав «Службы-122»;

2) обеспечивает предоставление доступа участникам «Службы-122» к техническим средствам и информационным системам, входящим в состав «Службы-122»;

3) обеспечивает подключение удаленных автоматизированных рабочих мест участников «Службы-122»;

4) обеспечивает соблюдение порядка ограниченного доступа к отдельным видам информации, обрабатываемой «Службой-122», в том числе к персональным данным физических лиц, соблюдение принципов и правил обработки персональных данных, установленных федеральными законами от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

11. Участники «Службы-122»:

1) предоставляют информацию, необходимую для оказания информационно-справочных и консультационных услуг «Службой-122»;

2) при необходимости определяют сотрудников, непосредственно задействованных в работе «Службы-122».

Глава 6. Порядок взаимодействия и обработки вызовов «Службы -122»

12. Порядок обработки вызова на номер «122», оказания информационно-справочных и консультационных услуг «Службой-122» определяется методическими рекомендациями федеральных органов власти и настоящим Положением.

13. Порядок взаимодействия оператора «Службы-122» и участников «Службы-122» определяется на основании заключаемых соглашений между оператором «Службы-122» и участником «Службы-122» (далее – Соглашение).

14. Соглашением определяются:

1) перечень вопросов участника «Службы-122», по которым осуществляется оказание информационно-справочных и консультационных услуг;

2) источники и формат информации, предоставляемой участником «Службы-122»;

3) параметры голосового меню и правила интеллектуальной обработки вызовов;

4) особенности обработки вызовов;

5) численность сотрудников оператора «Службы-122», задействованных в обработке вызовов по вопросам участника «Службы-122»;

6) численность сотрудников участника «Службы-122», непосредственно задействованных в работе «Службы-122».

15. Информационное взаимодействие осуществляется путем:

1) интеграции информационной системы поддержки уполномоченного органа, оператора «Службы-122», участников «Службы 122» и государственной (ведомственной) информационной системы участника «Службы 122»;

2) подключением автоматизированных рабочих мест оператора «Службы-122» к государственной (ведомственной) информационной системе участника «Службы-122».

16. Информационное взаимодействие (интеграцию) «Службы-122» с «Системой обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на территории Костромской области» обеспечивает оператор «Службы-122».

17. Информационное взаимодействие (интеграцию) с государственной (ведомственной) информационной системой участникам «Службы-122» обеспечивает участник «Службы-122» .

18. Информационное взаимодействие (интеграция) с региональными и (или) государственными информационными системами осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Костромской области.

Глава 7. Требования к обеспечению информационной безопасности «Службы -122»

19. Информационная безопасность информации, обрабатываемой «Службой-122» обеспечивается в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

20. Организацию и контроль за состоянием работ по защите информации осуществляет оператор «Службы-122».
