



БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ  
**ГУБЕРНАТОР БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**  
РАСПОРЯЖЕНИЕ

Белгород

« 25 » ИЮНЯ 2021 г.

№ 304-р

**Об организации службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122» на территории Белгородской области**

В соответствии с временными методическими рекомендациями по организации деятельности службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122», утвержденными Министром цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации Шадеевым М.И., Министром здравоохранения Российской Федерации Мурашко М.А., а также в целях оперативного информирования граждан об оказании медицинской помощи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19:

1. Утвердить порядок организации деятельности службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122» на территории Белгородской области (далее – Служба) (прилагается).

2. Определить департамент цифрового развития Белгородской области (Мирошников Е.В.) органом, ответственным за техническое сопровождение организации работы единого номера «122» в соответствии с порядком организации деятельности Службы.

3. Определить департамент здравоохранения Белгородской области (Иконников А.А.) органом, ответственным за методическую поддержку работы Службы в соответствии с порядком организации деятельности Службы.

4. Признать утратившим силу распоряжение Губернатора Белгородской области от 31 марта 2020 года № 165-р «Об организации «горячей

линии» по вопросам, связанным с новой коронавирусной инфекцией (2019-nCoV)».

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на департамент цифрового развития Белгородской области (Мирошников Е.В.).

**Временно исполняющий  
обязанности Губернатора  
Белгородской области**



**В.В. Гладков**

---

**Приложение**

**УТВЕРЖДЕН**  
**распоряжением Губернатора**  
**Белгородской области**  
от 25 июня 2021 г.  
№304-р

**Порядок**  
**организации деятельности службы оперативной помощи гражданам**  
**в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19**  
**по единому номеру «122» на территории Белгородской области**

**1. Общие положения**

1.1. Служба оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122» на территории Белгородской области (далее – Служба) обеспечивает реализацию комплекса взаимосвязанных организационных, кадровых, информационно-технологических, телекоммуникационных и технических ресурсов, направленных на выполнение мероприятий по информированию граждан об оказании медицинской помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19.

1.2. Единый номер «122» – номер для доступа абонентов и пользователей услугами подвижной радиотелефонной связи и фиксированной телефонной связи к Службе.

Информация о функционировании единого номера «122» размещается на официальных сайтах Правительства Белгородской области, органов исполнительной власти Белгородской области, органов местного самоуправления в сети Интернет.

**2. Цели и задачи Службы**

Целями и задачами работы Службы являются:

2.1. Обеспечение на территории Белгородской области по принципу «одного окна» удобного и бесплатного канала для телефонных обращений граждан по вопросам организации оказания медицинской помощи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, в том числе по вопросам записи на приём к врачу и вызова врача на дом, о правилах вакцинации от COVID-19.

2.2. Обеспечение установленного норматива времени соединения позвонившего гражданина с оператором Службы.

2.3. Повышение удовлетворённости граждан качеством предоставленных по телефону консультаций по вопросам получения медицинской помощи, в том числе по вызову врача на дом, записи на приём к врачу, сдачи тестов на выявление новой коронавирусной инфекции COVID-19, вакцинации от COVID-19.

### **3. Участники Службы**

3.1. Департамент здравоохранения Белгородской области обеспечивает методическую поддержку работы Службы 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.

3.2. Департамент цифрового развития Белгородской области:

- обеспечивает техническое сопровождение организации работы единого номера «122» при взаимодействии со специалистами Службы;
- организует работу системы распределения и обработки вызовов, поступающих в Службу.

3.3. Государственное автономное учреждение Белгородской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» посредством контакт-центра организует приём, фиксацию и передачу в учреждения здравоохранения области обращений граждан, поступающих на единый номер «122» (далее – оператор Службы).

### **4. Функции Службы**

Служба выполняет следующие функции:

4.1. Информирование граждан по вопросам организации на территории Белгородской области медицинской помощи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19.

4.2. Организация консультирования пациентов, перенесших новую коронавирусную инфекцию COVID-19 и находящихся на амбулаторном лечении.

4.3. Организация записи по телефону на приём к врачу на территории Белгородской области по запросу гражданина.

4.4. Информирование об адресах медицинских организаций, расположенных в Белгородской области, для проведения лабораторных исследований и компьютерной томографии по направлению врача.

4.5. Информирование о цифровых сервисах для получения результатов лабораторных исследований.

4.6. Информирование о возможностях самостоятельной записи на проведение лабораторных исследований на территории Белгородской области.

4.7. Информирование о возможностях подачи жалоб (обращений) на отказ в оказании медицинской помощи, а также на качество предоставленных медицинских услуг.

4.8. Информирование о правилах проведения на территории Белгородской области вакцинации против COVID-19.

## 5. График работы Службы

5.1. Работа операторов Службы осуществляется с 8:00 до 20:00 часов ежедневно. В нерабочее время приём звонков организуется в режиме автоответчика-информатора или виртуального онлайн-консультанта.

5.2. График приёма вызовов операторами медицинских организаций Белгородской области формируется с учётом графика работы медицинской организации. В нерабочее время приём звонков организуется в режиме автоответчика-информатора.

