



КонсультантПлюс

Постановление Губернатора Костромской
области от 28.12.2020 N 312
(ред. от 09.08.2022)

"Об образовании в Костромской области
региональной информационно-справочной
службы Костромской области по единому
номеру "122"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 16.01.2025

ГУБЕРНАТОР КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 28 декабря 2020 г. N 312

ОБ ОБРАЗОВАНИИ В КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ РЕГИОНАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОЙ СЛУЖБЫ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ ПО ЕДИНОМУ НОМЕРУ "122"

Список изменяющих документов

(в ред. [постановления](#) губернатора Костромской области от 09.08.2022 N 169)

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:

(преамбула в ред. [постановления](#) губернатора Костромской области от 09.08.2022 N 169)

1. Образовать в Костромской области региональную информационно-справочную службу Костромской области по единому номеру "122" (далее - Служба).

(п. 1 в ред. [постановления](#) губернатора Костромской области от 09.08.2022 N 169)

1.1. Утвердить прилагаемое о региональной информационно-справочной службе Костромской области по единому номеру "122".

(п. 1.1 введен [постановлением](#) губернатора Костромской области от 09.08.2022 N 169)

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.

(п. 2 в ред. [постановления](#) губернатора Костромской области от 09.08.2022 N 169)

3. Обеспечение работы единого номера "122" на территории Костромской области возложить на заместителя губернатора Костромской области, координирующего работу исполнительных органов Костромской области и подразделений администрации Костромской области по вопросам развития связи и информационных технологий.

(в ред. [постановления](#) губернатора Костромской области от 09.08.2022 N 169)

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Губернатор
Костромской области
С.СИТНИКОВ

Приложение
к постановлению
губернатора
Костромской области
от 28 декабря 2020 г. N 312

ПОЛОЖЕНИЕ О РЕГИОНАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОЙ СЛУЖБЕ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ ПО ЕДИНУМУ НОМЕРУ "122"

Список изменяющих документов
(введено постановлением губернатора Костромской области от 09.08.2022 N 169)

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 N 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 [N 152-ФЗ](#) "О персональных данных", от 27 июля 2006 года [N 149-ФЗ](#) "Об информации, информационных технологиях и о защите информации".

11. Участники "Службы-122":

1) представляют 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".
