



АДМИНИСТРАЦИЯ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 06.06.2022 № 619-па

г. Курск

Об утверждении Положения об организации деятельности регионального контакт-центра, в том числе по оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, на территории Курской области

В целях повышения качества телефонного информирования заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», получения медицинской помощи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 в Курской области, получения помощи лицами, вынужденно покинувшими территории Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, профилактики коррупционных правонарушений, а также систематизации работы регионального контакт-центра, действующего на базе автономного учреждения Курской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг», Администрация Курской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

Утвердить прилагаемое Положение об организации деятельности регионального контакт-центра, в том числе по оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, на территории Курской области.

И. о. Губернатора
Курской области



А.Б. Смирнов



УТВЕРЖДЕНО
постановлением Администрации
Курской области
от 06.06.2022 № 619-па

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации деятельности регионального контакт-центра, в том
числе по оперативной помощи гражданам в условиях
распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19,
на территории Курской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок функционирования регионального контакт-центра, в том числе по оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 (далее – региональный контакт-центр).

1.2. Региональный контакт-центр организован для жителей Курской области в целях создания централизованного, удобного и бесплатного канала для телефонных обращений граждан по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в автономном учреждении Курской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» (далее – АУ КО «МФЦ»), организации оказания медицинской помощи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, помощи лицам, вынужденно покинувшим территории Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, профилактики коррупционных правонарушений в целях минимизации (или) ликвидации ее последствий, а также для повышения удовлетворенности заявителей качеством предоставленных по телефону консультаций.

1.3. Информация о функционировании регионального контакт-центра размещается на официальном сайте Администрации Курской области, на официальном сайте АУ КО «МФЦ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Цели и задачи регионального контакт-центра

2.1. Целями и задачами работы регионального контакт-центра являются:

1) организация процесса предоставления физическим и юридическим лицам (далее – заявители) информационно-консультационных услуг при помощи телефонной связи по следующим вопросам:

предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в АУ КО «МФЦ»;

оказание медицинской помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, при методической поддержке комитета здравоохранения Курской области;

комплекс мер, осуществляемых в целях профилактики коррупционных правонарушений в целях минимизации (или) ликвидации ее последствий, при методической поддержке департамента Администрации Курской области по профилактике коррупционных и иных правонарушений;

2) организация процесса предоставления информационно-консультационных услуг при помощи телефонной связи по вопросу получения помощи лицами, вынужденно покинувшими территории Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, при методической поддержке комитета социального обеспечения, материнства и детства Курской области, комитета региональной безопасности Курской области, комитета здравоохранения Курской области, комитета образования Курской области, комитета по труду и занятости населения Курской области;

3) обеспечение установленного норматива времени соединения позвонившего заявителя с оператором регионального контакт-центра;

4) повышение уровня комфортности, качества и оперативности предоставления телефонных консультаций заявителям и лицам, вынужденно покинувшим территории Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики.

3. Функции регионального контакт-центра

3.1. Функциями регионального контакт-центра являются:

1) информирование заявителей по перечню и срокам предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в АУ КО «МФЦ»;

2) осуществление предварительной записи на прием в АУ КО «МФЦ»;

3) информирование заявителей о готовности документов;

4) информирование заявителей по вопросам организации на территории Курской области медицинской помощи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19;

5) организация записи по телефону на прием к врачу на территории Курской области по запросу заявителя;

6) организация приема вызова врача на дом;

7) информирование об адресах медицинских организаций, расположенных в Курской области, для проведения лабораторных исследований и компьютерной томографии;

8) информирование о цифровых сервисах для получения результатов лабораторных исследований (личный кабинет, сервисы ЕПГУ);

9) информирование о возможности самостоятельной записи на проведение лабораторных исследований на территории Курской области;

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

11) информирование о правилах проведения на территории Курской области вакцинации против COVID-19;

12) прием и распределение заявок на оказание медицинской помощи, трудоустройство, устройство в образовательные организации, назначение социальных выплат, поступивших от лиц, вынужденно покинувших территории Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, в органы исполнительной власти Курской области по принадлежности;

13) прием обращений о коррупционных правонарушениях лиц, замещающих государственные должности, муниципальные должности Курской области, государственных гражданских служащих Курской области и руководителей подведомственных органам исполнительной власти Курской области учреждений Курской области.

4. График работы регионального контакт-центра

4.1. Обращения по вопросам, указанным в подпунктах 1 - 3 пункта 3.1 настоящего Положения, принимаются по номеру +7 (4712) 74-14-80 в рабочие дни с 9:00 по 18:00.

4.2. Обращения по вопросам, указанным в подпунктах 4 - 12 пункта 3.1 настоящего Положения, принимаются по единому номеру «122» в круглосуточном режиме без выходных дней.

4.3. Обращения по вопросу, указанному в подпункте 13 пункта 3.1 настоящего Положения, принимаются по номеру +7 (4712) 44-04-44 в рабочие дни с 9:00 по 18:00.