122 Единая региональная информационно-справочная служба Санкт-Петербурга

АТС Смольного
СВЯЗЬ ВРЕМЕН

Правительство Санкт-Петербурга

Запущенная во время пандемии телефонная служба "122" станет единой справочной службой Петербурга

В апреле 2020 года в Петербурге начала работать Единая региональная информационно-справочная служба "122". Изначально, позвонив по короткому номеру, горожане могли круглосуточно узнать ответы на вопросы, касающиеся жизни в период пандемии. Но теперь по номеру 122 вам ответят почти на любой вопрос о городской жизни.

16 апреля 2020 года вслед за введением "коронавирусных" ограничений правительство Петербурга объявило о начале работы единой справочной службы по вопросам, связанным с пандемией. Позвонив по короткому номеру "122", тогда можно было узнать, где сдать тест на covid-19 рядом с домом или, что нужно делать, если вы только что вернулись из другой страны.

По мере снятия коронавирусных ограничений, функции операторов службы «122» постепенно расширялись и теперь они помогают найти ответ почти на любой вопрос, находящийся в ведении правительства и подведомственных ему организаций.

О чем спрашивали петербуржцы

За первые полгода работы Службы "122" (с апреля по сентябрь) было обработано более 100 тысяч обращений граждан. Самой популярной категорией вопросов за этот период стало здравоохранение, 35% обратившихся интересовались нюансами медицинского обслуживания, наличием лекарств и сдачей анализов. На втором месте по популярности оказались вопросы, связанные с соблюдением режима самоизоляции и особенностями получения больничных, это волновало 25% позвонивших. 13% обращений были по поводу социального обеспечения, выплат и компенсаций. Среди других интересовавших петербуржцев вопросов - пересечение границы, отмена масочного режима и график работы транспорта.

Планы на будущее

Как отмечают в Смольном, в последнее время по телефону "122" петербуржцы все чаще звонят с вопросами, которые касаются обычной жизни, а не пандемии.
- Службу 122 запустили очень быстро в период "коронавирусных" ограничений и в первую очередь она давала разъяснения на этот счет, - рассказывает председатель Комитета по информатизации и связи Станислав Казарин.

- Но на сегодняшний день количество "скриптов" по всем аспектам жизни увеличилось в разы . Часто мы даже заменяем горячие линии органов исполнительной власти, отвечая на вопросы профессионально и компетентно. Предполагается, что в скором времени Служба «122" станет единым номером городской справочной службы. Она будет отвечать на все вопросы от времени и порядка работы городских структур и служб до предметных вопросов - как правильно что-то сделать и куда лучше пойти в той или иной ситуации, - продолжает он.

Для максимального удобства горожан планируется обеспечить доступность службы из социальных сетей. Уже сейчас можно позвонить в службу «122» из социальной сети «Одноклассники» или задать свой вопрос письменно. Для этого необходимо в социальной сети «Одноклассники» вступить в группу «Единая справочная служба Санкт-Петербурга 122». Со

страницы группы можно позвонить консультанту службы «122» и с мобильного телефона, и с персонального компьютера, при наличии необходимой гарнитуры (наушники, микрофон).

Среди других интересных функций, которые планируют добавить к функциям Службы "122" - возможность фиксировать обращения петербуржцев на портале "Наш Санкт–Петербург". Сейчас с помощью приложения или веб-версии портала "Наш Санкт-Петербург" можно сообщать о проблемах благоустройства и следить за исполнением заявок. Введение такой опции в перечень возможностей службы «122» позволит участвовать в решении проблем благоустройства тем горожанам, которые все еще "на Вы" с Интернетом.