**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.