

Версия от 23.05.2019

© 000 «Бюрократ»

Оглавление

1	Общие сведения. Обращения граждан	4
1.1	Глоссарий. Обращения граждан	4
2	Работа в рамках ГАУ ТО "МИАЦ"	5
2.1	МИАЦ. Настройка Системы перед началом работы с ОГ	5
2.2	МИАЦ. Работа со справочниками	7
2.2.1	Работа со справочником Срочность	7
2.2.2	Работа со справочником Шаблоны опросов	8
2.3	МИАЦ. Работа с реестром Обращений граждан	9
2.4	МИАЦ. Работа с Карточкой Обращения граждан	11
2.5	МИАЦ. Процесс "Обработка обращения" по ГЛ	17
2.5.1	Регистрация обращения и отправка на исполнение Оператором ГЛ	17
2.5.2	Контроль исполнения обращения Оператором ГЛ	19
3	Работа в рамках Медицинской организации ТО	20
3.1	МО. Настройка Системы перед началом работы с ОГ	20
3.2	МО. Работа с Реестром Обращений граждан	21
3.3	МО. Работа с Карточкой Обращения граждан	23
3.4	МО. Процесс "Обработка обращения" по ГЛ	28
3.4.1	Работа Регистратора обращений в МО	28
3.4.2	Работа Ответственного за ОГ в МО	30
3.4.3	Работа Исполнителя по ОГ в МО	32
4	Работа с Реестром Граждан	35
5	Работа с Карточкой Гражданина	36
6	Работа с Отчетами	38

6.2	Отчет "Статус обращения"	39
6.3	Отчет по количеству обращений граждан	40

1 Общие сведения. Обращения граждан

Данное руководство предназначено для оперативного внесения первичной информации по обращению граждан и дальнейшей его отработки в соответствующей организации.

1.1 Глоссарий. Обращения граждан

Карточка – карточка на одно или несколько взаимосвязанных вложений, которая содержит в себе всю необходимую информацию об объекте. Например, карточка обращения содержит следующую первичную информацию: способ обращения, гражданин, обратившийся за гражданина, срочность и т.д.

Реестр – список (хранилище) всех карточек определенного вида. Например, в реестре обращений хранятся карточки граждан, которые попадают в Вашу область видимости.

Область видимости – область, в пределах которой имеется доступ к объектам Системы. Обычный пользователь в рамках своей организации видит в Системе только те Документы, Поручения, Обращений (и др.), которые были созданы им или отправлены ему по какому-либо процессу.

Папки навигации – папки, в которые попадают соответствующие карточки Системы, пришедшие Вам по какому-либо процессу.

ГЛ – способ обращения Горячая линия. Данный способ указывает Оператор, принимающий обращение по телефону.

МО – медицинская организация.

ог – обращения граждан.

2 Работа в рамках ГАУ ТО "МИАЦ"

2.1 МИАЦ. Настройка Системы перед началом работы с ОГ

Перед началом работы с Обращениями граждан необходимо настроить Систему в рамках своей организации.

Назначить соответствующие Роли пользователям, которые будут работать с Обращениями граждан:

Регистратор обращений - роль, которая позволяет регистрировать поступившие Обращения граждан по ГЛ (Оператор).

Редактирование справочников ОГ - роль, которая позволяет редактировать все справочники в рамках модуля Обращения граждан.

Для добавления Роли пользователю необходимо перейти в пункт меню Настройки → Пользователи, найти необходимого пользователя и добавить одну из описанных выше Ролей

🔶 Примечание

Добавление Роли пользователям доступно пользователю с Ролью Администратор. Роль Редактирование справочников ОГ может добавлять только Глоб. администратор системы. Для добавления данной Роли необходимо написать соответствующий запрос на sed@72to.ru¹

2

Установить журнал по умолчанию для Обращений граждан. Для этого необходимо перейти в пункт меню Справочники → Места регистрации корреспонденции, открыть место регистрации, перейти на вкладку Журналы регистрации, выделить в списке

журнал регистрации для Обращений граждан, нажать на кнопку

. затем Ок

\rm Примечание

Назначение журнала регистрации по умолчанию доступно пользователю с Ролью Делопроизводитель/Администратор.

1 mailto:sed@72to.ru

Для того, чтобы настроить учетные записи пользователям от ССМП и РИО-центра и Систему в целом, необходимо:



Добавить пользователю роли **Регистратор обращений**, **Делопроизводитель**, Ограниченный доступ к Обращениям граждан и указать группу доступа По журналу регистрации

Ограниченный доступ к Обращениям граждан - роль, которая ограничивает доступ ко всем объектам системы и действиям по ним, кроме функционала Обращения граждан (а именно доступ на создание ОГ)

По журналу регистрации - группа доступа, которая позволяет разграничивать область видимости Обращений граждан по Журналу регистрации

Примечание

Создание Пользователя по умолчанию доступно пользователю с Ролью Администратор. Подробное описание по созданию пользователя см. Создание пользователя Руководства Администратора



Создать сотрудника (пункт меню Справочники - Сотрудники). В поле Пользователь указать соответствующего пользователя.

Примечание

Создание Сотрудника по умолчанию доступно пользователю с Ролью Кадровик. Подробное описание по созданию пользователя см. Создание сотрудника Руководства Администратора



Создать два Места регистрации корреспонденции (например, ССМП и РИО-центр). В Местах регистрации корреспонденции создать по журналу регистрации для Обращений граждан. Подробное описание по созданию места регистрации корреспонденции и журнала регистрации см. Справочник "Места регистрации корреспонденции" Руководства Делопроизводителя. 5

Добавить созданных пользователей в соответствующие Места регистрации (пользователя от ССМП добавить в место регистрации ССМП, пользователя от РИОцентра добавить в место регистрации РИО-центр).

Примечание

Создание и редактирование Места регистрации по умолчанию доступно пользователю с Ролью Делопроизводитель.

2.2 МИАЦ. Работа со справочниками

В данном разделе описана работа со следующими справочниками по Обращениям граждан:

Срочность

Шаблоны опросов

2.2.1 Работа со справочником Срочность

Данный справочник предназначен для хранения информации по срочности отработки обращения.

Срочность ×
🕒 Создать 🖋 Изменить 🗶 Удалить
Наименование
Незамедлительно
В течение 3 часов
В течение 8 часов
В течение 7 дней
Создать - создание новой срочности.
 Изменить - изменение выделенной в списке срочности.
× Удалить - удаление выделенной в списке срочности.
Срочность ×
Наименование В течение 8 часов
Ограничение (часов) 8
✓ Сохранить 🖉 Отмена

Наименование – наименование срочности, ручной ввод.

Ограничение (часов) — временное ограничение по текущей срочности (в часах), *ручной ввод*. Ограничение позволяет автоматически посчитать срок исполнения по обращению с указанной срочностью.

2.2.2 Работа со справочником Шаблоны опросов

Данный справочник предназначен для хранения информации по шаблонам опросов в рамках Обращений граждан.

Шаблоны опроса 🛛 ×									
Содарть Условие поиска Содарть Условие поиска Содарть У Изменить Х Удалить	 Оказывать строк 100 								
Наименование опроса	Дата создания	Кол-во вопросов							
Опрос	05.10.2018 15:42	3							
Индивидуальный опрос	08.10.2018 14:21	3							
Общий опрос	08.10.2018 14:22	5							
Создать - создание нового опроса.									
Изменить - изменение выделенного	о в списке шаблона опроса.								



Для создания опроса необходимо указать его наименование и создать в рамках него вопросы по соответствующей кнопке.

Обращение граждан	×										
<u>Шаблоны опроса</u> > Обр	<u>Шаблоны опроса</u> > Обращение граждан										
Наименование опроса	Общий опрос										
🗋 Создать 🛛 🥒 И.	зменить Худалить										
Вопрос											
1											
2											
3											
4											
5											

Окно редактирования вопроса:

)бращение граждан	×
Bonpoc 3	
✓ ОК Ø Отмена	

•	Примечание
	Варианты ответа на вопросы в рамках опроса: Да/Нет

2.3 МИАЦ. Работа с реестром Обращений граждан

Реестр обращений предназначен для хранения всех обращений граждан в рамках Вашей организации. Переход в Реестр Обращений граждан осуществляется через пункт меню Модули - Обращения граждан

→ Реестр обращений либо через главный экран.

Правочники	Документы	Задания Мо	одули	Workflow	Поиск			Q	Tep <mark>men,</mark> and			~	▲ ■ ⊳
Папки навигации													
Обращения													
Регистрация (0) Исполнение (0)		C											
Согласование (0)		C03	дать)		Открыть				Созлать об	пашение		
Исполнение (1)						Beacth office	полий			создать ос	ращение		
Контроль (0) Регистрация (0)				-			щении						
Просроченные (0)				поручение		Реестр доку	ментов		Г	06			
От меня Черновики						Реестр пору	чений			Обращен	ПТОПКИ		
Уведомления (0)	<												
			-			Создать доку	мент		Откр	ыть			
			Hop	учения от ме	еня								
						Входящи	Й						
						Исходяц	ий			Руковод	ства 🗸		
		Has	вначен	ные мне по	ручения	Внутрен	ний						
П История	-												
* •													
Обращения по ГЛ ×													
 Фильтр 													
Способ обращения.На	аименование	Горячая	линия										
Введите слово для п	оиска		Q Поисн	< < <u>Доба</u> е	вить условие по	<u>иска</u>					Оказывать сталини и показывать стали	рок 10	0 🗸
🗋 Создать 🖒	🖋 Изменить	😂 Обнови	ть			Непрочитанные Отчёты 🗸	Статус о	обрац 🗸	Граждани	н 🗸 Об	ративший 😽 1-100	строки из	3 <u>[?]</u>
Статус Тема					Граждани	н	Per. №	Дата рег	истрации	Время обра	це Дата и время отпра	авки Ти	IN
🛔 🖂 Cốpa		57 J. 30.01.2 94)		+3+2+23	-	1908	30.04.20	19	11:34	30.04.2019 11:35		
🛓 🔤 🗠		· · ·	_	" "	····	A	1907	25.04.20	019	14:42	25.04.2019 14:43		- 1
> 🛓 🔤 วร ₌₌			······		- toportion		1906	25.04.20	119	14:35	25.04.2019 14:35		_
ă M					/	,	1905	25.04.20	119	14:50	25.04.2019 14:51		
	Ch												
Создать	9 90	- созда	ание	карточк	и обрац	цения.							
-													
[] Создать	6	- копи	nora	ние выл	еленної	й карточки в сп	иске Р	Рестр	იგ ირი:	ашений			
			рове	пис выд	,chemio,		iene i	cccrp	u oopi	ащении	•		
🥒 Измени	ть				U			_					
	- ИЗ	менени	е вы	деленно	ой карто	чки в списке Ре	естра	а обра	ащени	й.			
2 050000													
С ООНОВИ	- 06	бновлен	ие с	писка Ре	естра об	бращений.							
	איזער בער	וואכע א / פו			วกาดแคะ		na ofir	וחטווכר	ם האונ	vcol			
- RDI	JYSKA CI	INICKA/ BI	ыдел		арточек	B CHRICKE FEELI	ια υυμ	лащен	ии в С				
B													
доб	авлени	е выделе	енно	й карточ	іки в сп	иске Реестра об	браще	ений в	в папку	/ Избр	анное.		

- сохранение настроек отображения списка Реестра обращений.

- функция "Сделать как непрочитанное" (карточка, запущенная по процессу, вновь становится непрочитанной: выделяется жирным шрифтом и возвращается в соответствующую папку навигации).

Отчёты 🗸 - выгрузка отчетов по обращениям граждан. Подробную информацию по отчетности см. Работа с Отчетами (see page 38).

Статус обрац

Ħ

- фильтрация обращений граждан по их статусу: Не в срок, Направлено повторно, Неотработанные, Закрыто.

Не в срок: попадают все Обращения, у которых срок исполнения меньше текущей даты.

Направлено повторно: попадают все Обращения которые отправлены на доработку Исполнителю в МО.

Неотработанные: попадают все Обращения по которым не проставлена дата закрытия.

Закрыто: попадают все Обращения по которым проставлена дата закрытия.

Описание статусов по отработке Обращений граждан:

- обращение отправлено в МО на регистрацию
- ڬ обращение доставлено в МО на регистрацию
- 🖂 обращение зарегистрировано в МО
- 🔀 по обращению назначен Исполнитель в МО
- 🔤 по обращению получен результат

🖂 обращение не может быть зарегистрировано т.к. в МО отсутствует пользователь с Ролью Регистратор обращений

🚾 обращение отправлено на доработку в МО

🔤 по обращению завершено исполнение (процесс завершен, проставлена дата закрытия)

A Для использования подсказки по обозначению статусов по Обращениям граждан необходимо навести курсор мышки на иконку статуса в реестре Обращений 🗹 Отправлено Доставлено Получено 🖂 🌳 Зарегистрировано Назначен исполнитель Получен результат Иконка в виде открытого конверта (🗢) предназначена для пользователей МО. Гражданин \sim - фильтрация обращений граждан по ФИО Гражданина. Обративший V - фильтрация обращений граждан по Обратившемуся за гражданина.

🕂 Примечание

Информацию по основной работе с Реестрами системы см. п. Работа с реестрами Системы Руководства Пользователя по работе в системе "Бюрократ"

2.4 МИАЦ. Работа с Карточкой Обращения граждан

Карточка Обращения граждан предназначена для хранения основной информации по обращению гражданина. Создать карточку Обращения граждан можно следующими способами:

- Через пункт меню Модули → Обращения граждан → Создать обращение
- Через Реестр обращений по кнопке Создать
- Через главный экран по кнопке Создать обращение

Карточка Обращения граждан для Оператора ГЛ выглядит следующим образом:

Pencipaun dipuzini *											
<u>Opputeren nyezen</u> » Pencepaus opputeren											
Соняна Иерария											
Peason											
Журнал регистрации Обрац	цение граждан 2019 👽 Рег. № 5464	ВЯ Дата регистрации 08.05.201									
Способ обращения		🗸 Дата обращения 08.05.2	019	15:54							
Гражданин	**	+ // // Дата рождения 03.09.1	1990 🔮								
Обратившийся за гражданина		+ // / Cratyc		v							
Телефон	Ang	ec, 1999									
Срочность		✓ —									
Oncave											
Тематики											
Тип обращения	Раздел	Тематика		Тема				Предмет ведения			
3 Справка	2 Организация медпомощи	2.12 взимание денежных средств		2.12.1 взимание денежных средств за офор	мление медицинских справок\ медицинских услуг						
Получатели											
N [®] Мед. организация	Дата отправки	Дата получения		Рег. номер	Дата регистрации		Состояние	Комментарий			
1	Q 08.05.2019 15:56	08.05.2019	15:56		08.05.2019	16:23	Принято (Закрыто) 🗸				
2 7575 10-06	Q 08.05.2019 15:56	08.05.2019	15:59		08.05.2019	16:01	Назначен исполнитель 🗸				
Решение											
Li Kar Kartania Anno Crise Craevia Anno Crise Craevia Anno Crise Care Craevia Craevia Anno Crise Craevia Anno Companya Crise Craevia Anno C											
Pecesse V Asta asquares L. Asta asquares L.											

Реквизиты карточки Обращения граждан:

Вкладка «Основная»

На данной вкладке содержится основная информация по Обращению Гражданина.

Журнал регистрации — наименование журнала регистрации, в рамках которого регистрируется Обращение, *автоматическое заполнение если в справочнике "Места регистрации корреспонденции" установлен журнал по умолчанию. Подробное описание об установке журнала по умолчанию см.* МИАЦ. Настройка Системы перед началом работы с ОГ (see page 5)

Рег. №, дата регистрации – регистрационный номер в рамках выбранного журнала регистрации и дата

регистрации Обращения, автоматическое заполнение по нажатию на кнопку

Способ обращения – способ обращения Гражданина, выбор из справочника "Способы обращения".

Дата обращения – дата обращения, *автоматическое заполнение*.

Гражданин – ФИО Гражданина, от которого поступило обращение. *Выбор из Реестра Граждан*.

Дата рождения — дата рождения Гражданина, *ручной ввод. Автоматическое заполнение если данный реквизит заполнен в карточке Гражданина*.

Обратившийся за гражданина – ФИО обратившегося за Гражданина, выбор из ниспадающего списка.

Гражданин	+		2	
Обратившийся за гражданина	\ \ +	2	3	4

- 1. Добавление нового Гражданина (Обратившегося за гражданина)
- 2. Выбор существующего Гражданина (Обратившегося за Гражданина) из Реестра Граждан
- 3. Очистка реквизита Гражданин (Обратившийся за Гражданина)

4. Изменение данных по выбранному Гражданину (Обратившегося за гражданина)

Статус — статус обратившегося за Гражданина по отношению к Гражданину, *выбор из справочника "Статус заявителя"*.

Телефон — номер телефона Гражданина, ручной ввод. Автоматическое заполнение если данный реквизит заполнен в карточке Гражданина.

Адрес — адрес проживания Гражданина, ручной ввод. Автоматическое заполнение если данный реквизит заполнен в карточке Гражданина.

Срочность — срочность отработки обращения, выбор из справочника "Срочность".

Описание — краткое описание темы обращения, ручной ввод.

\rm Примечание

Если в Обращении указан только Гражданин, то при изменении реквизитов Телефон, Адрес в карточке Обращения граждан введенные данные изменятся и непосредственно у Гражданина в карточке Гражданина.

Если в Обращении помимо Гражданина указан Обратившийся за гражданина, то при изменении реквизитов Телефон, Адрес в карточке Обращения граждан введенные данные изменятся и непосредственно у Обратившегося за гражданина.

Табличная часть "Тематики"

В данной табличной части содержится информация по тематикам в рамках текущего обращения.





- добавление тематики по обращению.



- изменение выделенной в таблице тематики по обращению.

- удаление выделенной в таблице тематики по обращению.

Редактирование те	матики		×
Тип обращения			\sim
Раздел			
Тематика			Ø
Тема			Ø
^ Подробнее			
Вопрос	-		/
Подвопрос			/
Подтип обраще	ния		
Предмет ведени	я		~
	✓ ОК 🖉 О	Отме	ена

Тип обращения — тип обращения: предложение, жалоба, заявление и т. д., выбор из справочника «Типы обращения».

Раздел — раздел в классификаторе, выбор из справочника "Классификаторы".

Тематика — тематика обращения, выбор из справочника "Классификаторы".

Тема — тема обращения, выбор из справочника "Классификаторы".

Вопрос — вопрос, в рамках которого обратился Гражданин, *выбор из справочника "Классификаторы"*. Подвопрос — подвопрос, в рамках которого обратился Гражданин, *выбор из справочника "Классификаторы"*. Подтип обращения — подтип обращения,

Предмет ведения — адрес электронной почты гражданина, ручной ввод.

Табличная часть "Получатели"

10	ay-artetu												
	N [®] Мед. организация	Дата получения		Рег. номер	Дата регистрации			Состояние	Комментарий				
	1 Q	08.05.2019 15:56	08.05.2019	15:56	- COP	08.05.2019	m	16:23	Принято (Закрыто) 🗸 🗸				
I	2	08.05.2019 15:56	08.05.2019	15:59		08.05.2019	m	16:01	Назначен исполнитель 🗸 🗸				

В данной табличной части содержится информация по получателям (MO) в рамках текущего обращения. Данная область предназначена для заполнения Оператором ГЛ.



×

- добавление новой строки по Получателю.

удаление выделенной в табличной части строки по Получателю.

№ – порядковый номер Получателя (МО) в табличной части, *автоматическое заполнение*.

Мед. организация — наименование MO, ответственная за отработку текущего обращения, *выбор из справочника "Контрагенты"*, *доступен поиск по вводимой фразе*.

Дата отправки – дата отправки обращения в МО, автоматическое заполнение после запуска процесса по кнопке Отправить.

Дата получения — дата получения Обращения в МО, *автоматическое заполнение после открытия карточки* Обращения граждан Делопроизводителем в МО.

Рег. номер — регистрационный номер Обращения в рамках МО, автоматическое заполнение после регистрации Обращения Делопроизводителем в МО и выполнения процесса по кнопке Зарегистрировано. Дата регистрации — дата и время регистрации Обращения Делопроизводителем в МО, автоматическое заполнение после регистрации Обращения Делопроизводителем в МО и выполнения процесса по кнопке Зарегистрировано.

Состояние – состояние по процессу "Обработка обращения":

Отправлено - обращение отправлено в МО, но еще не доставлено.

Получено – обращение доставлено в МО (карточка обращения пришла Делопроизводителю в папку навигации Обращения - Регистрация), но при этом карточка еще не прочитанная.

Зарегистрировано - обращение зарегистрировано Делопроизводителем в МО.

Назначен Исполнитель - по обращению назначен Исполнитель в МО.

Получен результат – по обращению предоставлен результат со стороны МО.

Скорректировано - обращение отправлено на доработку в МО.

Принято (закрыто)- предоставленное решение по обращению принято Оператором. процесс по отработке обращения завершен.

Комментарий – дополнительная информация для Получателя (МО), ручной ввод.

Табличная часть "Решение"



В данной табличной части содержится информация по всем решениям в рамках текущего обращения. Данная область предназначена для заполнения Исполнителем МО по обращению.



добавление нового решения по текущему обращению.



- копирование выделенного в таблице решения по текущему обращению.



- изменение выделенного в таблице решения.

Решение по обращению		×
Дата ответа	08.05.2019	
Мед. организация		
Ответственный		
Должность	e	
Контактные данные		
Обоснованность		
Причина		
Дата информирования пациента		
Результат		
✓ ОК Ø Отмена		

Дата ответа — дата ответа по обращению, *автоматическое заполнение после сохранения решения по текущему обращению*.

Мед. организация — наименование организации от которой предоставлен текущий результат, *автоматическое заполнение при создании решения*.

Ответственный — ответственный за отработку текущего обращения, *автоматическое заполнение при создании решения*.

Должность — должность ответственного за отработку текущего обращения, *автоматическое заполнение*.

Контактные данные — телефон и адрес электронной почты ответственного за отработку текущего обращения, автоматическое заполнение, в том случае если заполнены соответствующие реквизиты.

Обоснованность — обоснованность решения, выбор из ниспадающего списка.

Причина – причина необоснованности решения, ручной ввод.

Дата информирования пациента — дата информирования Гражданина о решении в рамках текущего обращения.

Результат – результат в рамках обращения, ручной ввод.

Область "Решение по обращению"

В данной области содержится информация по общему решению в рамках текущего обращения. Данная область предназначена для заполнения как Исполнителем по обращению так и Оператором ГЛ.

	Решение	
🗸 Дата закрытия 🛄 🔛	Решение	

Решение — общее решение по обращению, выбор из ниспадающего списка.

Дата закрытия — дата закрытия обращения, выбор из календаря.

Примечание

При заполнении реквизита Решение (например, значением "Оперативно дан ответ") автоматически создается решение в табличной части "Решение". В качестве результата (реквизит Результат) встает выбранное значение в реквизите "Решение" (в данном случае "Оперативно дан ответ").

2.5 МИАЦ. Процесс "Обработка обращения" по ГЛ

Процесс "Обработка обращения" предназначен для отправки обращения между центром оперативной обработки обращений граждан и МО.



😳 - выполнение шага сопровождается окном выбора исполнителя по процессу

🕾 - выполнение шага сопровождается окном ввода комментария

🔊! - выполнение шага сопровождается окном ввода комментария (ввод комментария обязателен)

2.5.1 Регистрация обращения и отправка на исполнение Оператором ГЛ

1. Как создать и отправить обращение на исполнение в МО

В случае обращения гражданина Вам как Оператору ГЛ необходимо:

Перейти в реестр граждан через главный экран по кнопке Обращения по ГЛ. Либо для удобства можно воспользоваться кнопкой на главном экране Создать обращение для потоковой регистрации обращений граждан

2

Заполнить основную информацию в карточке обращения (Гражданин, Обратившийся за гражданина, срочность, описание, тематику). Добавить получателя по обращению (МО, которая в последующем будет отрабатывать текущее обращение) в соответствующей области карточки. Работу по заполнению карточки обращения граждан см. МИАЦ. Работа с Карточкой Обращения граждан (see page 11).

3

Сгенерировать регистрационный № по кнопке

Отправить текущее обращение на исполнение в МО по кнопке Отправить . По обращению автоматически будет установлен статус Отправлено (№), затем Доставлено (№).

\rm Примечание

Если гражданину был оперативно дан ответ, то в области Получатели необходимо указать свою организацию, в реквизите Решение выбрать значение "Оперативно дан ответ" и сохранить обращение по кнопке **Сохранить**. После этого в реестре обращений у данной карточки установится статус закрыто ().

2. Как прекратить процесс отработки обращения?

После отправки обращения Оператор ГЛ как Инициатор процесса «Отработка обращения» может в любой момент прекратить процесс. Для этого необходимо открыть соответствующую карточку обращения, выделить строку с Получателем и нажать кнопку Отработка обращения → Отмена процесса, которая находится над областью Получатели.

2.5.2 Контроль исполнения обращения Оператором ГЛ

После того, как отправленное на исполнение обращение будет отработано в МО, Вам как Оператору ГЛ в папку навигации Обращения - Исполнение поступит соответствующее обращения с заполненным решением на контроль исполнения. По Обращению будет автоматически установлен статус Получен результат (SM).

 На данном этапе обращение попадает в папку всем Операторам ГЛ. Принять/отправить На доработку может любой из Операторов ГЛ, после того как нажмет кнопку Забрать задачу в карточке Обращения граждан

Контроль исполнения обращения

На этапе контроля, у Вас как у Оператора ГЛ есть возможность выполнить Обращение граждан по процессу со следующими вариантами:

Принять - принятие отработанного обращения. После выполнения процесса с данным вариантом, процесс по отработке обращение будет завершен. По Обращению будет автоматически установлен статус Закрыто ().

На доработку - отправка отработанного обращения на доработку. После выполнения процесса с данным вариантом, карточка обращения вернется Ответственному за ОГ в МО на доработку. По Обращению будет автоматически установлен статус На доработке ([™]).

3 Работа в рамках Медицинской организации ТО

3.1 МО. Настройка Системы перед началом работы с ОГ

Перед началом работы с Обращениями граждан необходимо настроить Систему в рамках своей организации.

Назначить соответствующие Роли пользователям, которые будут работать с Обращениями граждан:

Регистратор обращений - пользователь, который будет регистрировать поступившие от Оператора ГЛ Обращения граждан в рамках своей МО.

Ответственный за обращения - пользователь, который будет отрабатывать поступившие от Оператора ГЛ Обращения граждан в рамках своей МО.

Для добавления Роли пользователю необходимо перейти в пункт меню Настройки → Пользователи, найти необходимого пользователя и добавить одну из описанных выше Ролей

Примечание

Добавление Роли пользователям доступно пользователю с Ролью Администратор

2

Установить журнал по умолчанию для Обращений граждан. Для этого необходимо перейти в пункт меню Справочники → Места регистрации корреспонденции, открыть место регистрации, перейти на вкладку Журналы регистрации, выделить в списке

журнал регистрации для Обращений граждан, нажать на кнопку

, затем Ок

☑

Примечание

Назначение журнала регистрации по умолчанию доступно пользователю с Ролью Делопроизводитель/Администратор.

3.2 МО. Работа с Реестром Обращений граждан

Реестр обращений предназначен для хранения всех обращений граждан в рамках Вашей организации. Переход в Реестр Обращений граждан осуществляется через пункт меню Модули — Обращения граждан

→ Реестр обращений либо через главный экран.

Правочники	Документы Зада	ния Модули	Workflow	Поиск			٩			~	▲ ■ 🕞
Папки навигации											
Б Обращения											
Регистрация (0) Исполнение (0)		C			0						
Согласование (0)		Создаті	b		Открыть			Созлать	обращение		
Исполнение (1)					Poorto o	อีกวามดา	шай	создать	ооращение		
Контроль (0) Регистрация (0)					Peecipio	ураще	пии				
Просроченные (0)			поручение		Реестр д	экумен	TIOR	060200			
 От меня Черновики 					Реестр п	оручен	ии	Обращ	сния по гл		
Уведомления (0) <											
					Создать до	куме	ент	Открыть			
		Пор	учения от мен	R							
					Вход	ащий					
					Исхо,	цящий		Руков	одства 🗸		
		Назначен	ные мне пору	учения	Внутр	енний					
П История											
* •											
Обращения граждан 🗴	¢										
^ Фильтр											
Введите слово для по	иска	Q Поис	к v <u>Добавит</u>	гь условие поис	ска				• Показыва	ать строк 1	• 00
🗋 Создать 🥒 Из	менить 🛛 🕄 Обн	овить	6 🔳 🗆	Непрочи	итанные Отчёты 🗸	Статус о	обрац 🗸 Грах	қданин 😽 Обрат	ивший 🗸 1-100	строки из	[?] >
🗞 Статус Г	ражданин	Ter	ма			Per. Nº	Дата регистраци	и Время обращения	Способ обращения	Раздел	Тематика
4		. Об	ращение		ч" от 24.04.2019	160 in	24.04.2019	16:20	Письменно	Оборона, б	e 0004.001
🔺 🙆 :		об	ращение "		. 🛲' от 24.04.2019	164-гл	24.04.2019	15:03	Горячая линия	Организаци	1 2.03
🔺 🙆 🕨	bolloo Hourristeree.	мрости Об	ращение "И золов / ;	een i oreneen jap	осли" от 24.04.2019			15:03	Горячая линия	Организаци	1 2.03
> 🔺 💿 🗧	V		ращение " Жулова :	opm of the one	ста" от 23.04.2019	163-гл	23.04.2019	10:41	Горячая линия	Организаци	1 2.05
🗋 Создать	ሪ	создание	е карточки	і обращ	ения.						
[] Создать	6	копирова	ание выде	ленной	карточки в	списн	ке Реестр	а обращени	1й.		
🖋 Изменит	ъ - изме	нение вь	іделенной	і карточ	ки в списке	Peed	стра обра	щений.			
📿 Обновит	ъ - обно	вление с	писка Рее	стра об	ращений.						
🗴 - выгр	узка списі	ка/ выдел	тенных ка	рточек	в списке Рее	стра	обращен	ия в Excel.			
🕞 - доба	авление вы	ыделенно	ой карточк	ки в спи	иске Реестра	обра	ащений в	в папку Из	бранное .		

- сохранение настроек отображения списка Реестра обращений.

- функция "Сделать как непрочитанное" (карточка, запущенная по процессу, вновь становится непрочитанной: выделяется жирным шрифтом и возвращается в соответствующую папку навигации).

Отчёты 🗸 - выгрузка отчетов по обращениям граждан. Подробную информацию по отчетности см. Работа с Отчетами (see page 38).

Статус обрац

Ħ

- фильтрация обращений граждан по их статусу: Не в срок, Направлено повторно, Неотработанные, Закрыто.

Не в срок: попадают все Обращения, у которых срок исполнения меньше текущей даты.

Направлено повторно: попадают все Обращения которые отправлены на доработку Исполнителю в МО.

Неотработанные: попадают все Обращения по которым не проставлена дата закрытия.

Закрыто: попадают все Обращения по которым проставлена дата закрытия.

Описание статусов по Обращениям граждан поступивших по ГЛ от ГАУ ТО "МИАЦ":

обращение поступило в МО на регистрацию

ᅌ обращение зарегистрировано в рамках МО

💛 по обращению назначен Исполнитель в рамках МО

ڬ по обращению отправлен результат в ГАУ ТО "МИАЦ"

🔍 по обращению доставлен результат в ГАУ ТО "МИАЦ"

ڬ обращение не может быть зарегистрировано т.к. в МО отсутствует пользователь с Ролью Регистратор обращений

🗢 обращение вернулось на доработку в МО

🔍 по обращению завершена отработка. Результат принят в ГАУ ТО "МИАЦ"

Для использования подсказки по обозначению статусов по Обращениям граждан необходимо навести курсор мышки на иконку статуса в реестре Обращений 🗹 Отправлено Доставлено Получено 🖂 🌳 Зарегистрировано Назначен исполнитель Получен результат Иконка в виде закрытого конверта (🚾) предназначена для Операторов ГАУ ТО "МИАЦ". Гражданин V - фильтрация обращений граждан по ФИО Гражданина. Обративший - фильтрация обращений граждан по Обратившемуся за гражданина. 0 Примечание Информацию по основной работе с Реестрами системы см. п. Работа с Реестрами Системы Руководства Пользователя по работе в системе "Бюрократ"

3.3 МО. Работа с Карточкой Обращения граждан

- Через пункт меню Модули -> Обращения граждан -> Создать обращение
- Через Реестр обращений по кнопке Создать
- Через главный экран по кнопке Создать обращение

Карточка Обращения граждан в МО выглядит следующим образом:

Обращение граждан ×									
<u>Обращения по ГЛ</u> > Обращ	ение граждан								
Обращение граждан Вл	ожения (0) Иерархия								 Сохранить и закрыть
Процесс:		Состояние:		Зарегистриро	ван Да		Срок исполнения 09.05.201	19 09:29	🖺 Сохранить
 Обращение граждан 									Parenter 1
Организация			Q	Основание				Q	• закрыть
Способ обращения	Горячая линия			Дата обращения	08.05.2019 🛗 15:54 Повто	рно			Создать на основании 🐱
Гражданин	Rectan Yanata Cept course		1	 Дата рождения 	03.09.1990				🗁 Добавить в папку
Обратившийся за гражда	нина		ß	Статус					🖨 Печать отчетов 🗵
Телефон				Адрес					Запуск процессов
Срочность	Незамедлительно			Источник обращения				Q	Согласование
Описание									
^ Детали									
 Тематики 									
Тип обращения	Раздел	Тематика	Тема				Предмет ведения		
3 Справка	2 Организация медпомощи	2.12 взимание денежных средств	2.12.1 взимание денеж	кных средств за оформле	ние медицинских справок\ медицинс	ких услуг			
 Отправитель 									
Организация					Q Per. N		Дата регистрации 08.05.2019		
Решение Канцелярия	Резолюции								
Отправлено Мед. орг	анизация	Ответственный Должность	Контактные данные	обоснованность	Причина Результат	Дата ответа	Дата информирования пациента		
Her COLO TO	25					= 08.05.2019 16:16	m	<u></u>	
Решение по обращению								Co	стояние
Решение		V Cro	особ ответа			~	Дата закрытия 🔄		

Реквизиты карточки Обращения граждан:

Вкладка «Основная»

На данной вкладке содержится основная информация по Обращению Гражданина.

Организация — наименование организации, в рамках которой создается Обращение, *автоматическое заполнение*.

Основание — карточка системы, на основании которой создается текущая карточка Обращения. **Способ обращения** — способ обращения Гражданина, *выбор из справочника "Способы обращения"*. **Дата обращения** — дата обращения, *автоматическое заполнение*.

Признак "Повторно" — признак, позволяющий указать повторность обращения Гражданина.

Гражданин — ФИО Гражданина, от которого поступило обращение. Выбор из Реестра Граждан.

Дата рождения — дата рождения Гражданина, *ручной ввод. Автоматическое заполнение если данный реквизит заполнен в карточке Гражданина*.

Обратившийся за гражданина – ФИО обратившегося за Гражданина, выбор из ниспадающего списка.

Гражданин		+		1
	1		2	 _4
Обратившийся за гражданина		+		

- 1. Добавление нового Гражданина (Обратившегося за гражданина)
- 2. Выбор существующего Гражданина (Обратившегося за Гражданина) из Реестра Граждан
- 3. Очистка реквизита Гражданин (Обратившийся за Гражданина)
- 4. Изменение данных по выбранному Гражданину (Обратившегося за гражданина)

Статус — статус обратившегося за Гражданина по отношению к Гражданину, *выбор из справочника "Статус заявителя"*.

Телефон — номер телефона Гражданина, ручной ввод. Автоматическое заполнение если данный реквизит заполнен в карточке Гражданина.

Адрес — адрес проживания Гражданина, ручной ввод. Автоматическое заполнение если данный реквизит заполнен в карточке Гражданина.

Срочность – срочность отработки обращения, выбор из справочника "Срочность".

Источник обращения — источник обращения: от граждан, организации и общественных объединений, находящихся в пределах других субъектов РФ и т.д., *выбор из справочника "Источники обращения"*. Описание — краткое описание темы обращения, *ручной ввод*.

Примечание

Если в Обращении указан только Гражданин, то при изменении реквизитов Телефон, Адрес в карточке Обращения граждан введенные данные изменятся и непосредственно у Гражданина в карточке Гражданина.

Если в Обращении помимо Гражданина указан Обратившийся за гражданина, то при изменении реквизитов Телефон, Адрес в карточке Обращения граждан введенные данные изменятся и непосредственно у Обратившегося за гражданина.

Область "Детали". Табличная часть "Тематики"

В данной области содержится информация по тематикам в рамках текущего обращения.

 Детали 				
 Тематики 				
 Тенатики То обращения Радел Тематика Тематика Тематика Тематика Тематика Тематика Средкизация медломощи 2.12 взимание денежных средств за обромление медицинских справок/ медицинских слуг 				
Тип обращения	Раздел	Тематика	Тема	Предмет ведения
3 Справка	2 Организация медпомощи	2.12 взимание денежных средств	2.12.1 взимание денежных средств за оформление медицинских справок\ медицинских услуг	



- добавление тематики по обращению.



- изменение выделенной в таблице тематики по обращению.



- удаление выделенной в таблице тематики по обращению.

Редактирование т	ематики		×
Тип обращения			~
Раздел	•		Ø
Тематика	•		Ø
Тема	•		Ø
 Подробнее 			
Вопрос		2	7
Подвопрос		2	7
Подтип обраще	ния		
Предмет веден	19	1	1
	✓ OK Ø 01	тмен	на

Тип обращения — тип обращения: предложение, жалоба, заявление и т. д., выбор из справочника «Типы обращения».

Раздел — раздел в классификаторе, выбор из справочника "Классификаторы".

Тематика — тематика обращения, выбор из справочника "Классификаторы".

Тема — тема обращения, выбор из справочника "Классификаторы".

Вопрос — вопрос, в рамках которого обратился Гражданин, *выбор из справочника "Классификаторы".* Подвопрос — подвопрос, в рамках которого обратился Гражданин, *выбор из справочника "Классификаторы".* Подтип обращения — подтип обращения,

Предмет ведения — адрес электронной почты гражданина, ручной ввод.

Область "Детали". Табличная часть "Отправитель"

В данной области содержится информация по Отправителю обращения: наименование организации, Рег №, Дата регистрации.

Вкладка "Решение". Табличная часть

В данной табличной части содержится информация по всем решениям в рамках текущего обращения. Данная область предназначена для заполнения Исполнителем по обращению.

Решение Канцелярия Резолюции										
Отправлено	Мед. организация	Ответственный	Должность	Контактные данные	Обоснованность	Причина	Результат	Дата ответа	Дата информирования па	циента
Нет	ГБУЗ ТО Областная клиническая больница №1	Крамаренко В. В.	зав. ЦОЗД	20-32-91			фуыкяверноегло	08.05.2019 16:16		· · ·
Отправлено Иед. организация Отвестсвенный Должность Контактные даные Обоснованность Причина Результат Дата ответа Дата информирования пациента Нет ТБУЗ ТО Областная клиническая больница №1 Кранаремо В. В. зав. ЦОЗД 20-52-91 Фуыкверноетло 08.05.2019 16.16										

Решение по обращению		×
Дата ответа	08.05.2019	
Мед. организация		
Ответственный		
Должность	e	
Контактные данные		
Обоснованность		
Причина		
Дата информирования пациента		
Результат		
✓ ОК 🖉 Отмена		

Дата ответа — дата ответа по обращению, *автоматическое заполнение после сохранения решения по текущему обращению*.

Мед. организация — наименование организации от которой предоставлен текущий результат, *автоматическое заполнение при создании решения*.

Ответственный — ответственный за отработку текущего обращения, *автоматическое заполнение при создании решения*.

Должность — должность ответственного за отработку текущего обращения, *автоматическое заполнение*.

Контактные данные — телефон и адрес электронной почты ответственного за отработку текущего обращения, автоматическое заполнение, в том случае если заполнены соответствующие реквизиты.

Обоснованность — обоснованность решения, выбор из ниспадающего списка.

Причина — причина необоснованности решения, ручной ввод.

Дата информирования пациента — дата информирования Гражданина о решении в рамках текущего обращения.

Результат — результат в рамках обращения, *ручной ввод*.

Область "Решение по обращению"

В данной области содержится информация по общему решению в рамках текущего обращения. Данная область предназначена для заполнения общего решения по обращению.

Решение Способ ответа Способ ответа

Решение — общее решение по обращению, выбор из ниспадающего списка.

Способ ответа — способ ответа по текущему обращению, выбор из ниспадающего списка.

Дата закрытия — *дата закрытия обращения, выбор из календаря*. Предназначено для заполнения в письменных (и др., кроме ГЛ) обращениях.

🔺 После заполнения даты закрытия у обращения в реестре автоматически встает статус Закрыто (🔤)

3.4 МО. Процесс "Обработка обращения" по ГЛ

Процесс "Обработка обращения" предназначен для отправки обращения между центром оперативной обработки обращений граждан и МО.



😳 - выполнение шага сопровождается окном выбора исполнителя по процессу

🗞 - выполнение шага сопровождается окном ввода комментария

№! - выполнение шага сопровождается окном ввода комментария (ввод комментария обязателен)

3.4.1 Работа Регистратора обращений в МО

1. Как обработать поступившее в МО обращение граждан?

В случае если Вам как Регистратору обращений в папку регистрации Обращения - Регистрация поступила карточка обращения граждан Вам необходимо:

1

Перейти в в папку навигации Обращения 🚽

2

Открыть карточку обращения граждан, ознакомиться с ее содержанием и выполнить процесс по кнопке Зарегистрировать.

Регистрация

Зарегистрировать - подтверждение регистрации текущего обращения. При нажатии на данную процессную кнопку произойдет автоматическая регистрация карточки обращения и передача рег.№ и даты регистрации в ГАУ ТО "МИАЦ".

€сли в рамках организации не указан журнал регистрации по умолчанию, автоматической регистрации не произойдет. В таком случае зарегистрировать ОГ можно стандартным способом (выбрать Журнал регистрации, сгенерировать рег. №, нажать Зарегистрировать в верхней правой части карточки), а затем выполнить процесс по кнопке Зарегистрировать. Как выполнить настройку журнала по умолчанию см. МО. Настройка Системы перед началом работы с ОГ (see page 20)

3

Назначить Ответственного по кнопке (Назначить ответственного), которому уйдет карточка обращения на исполнение.

Назначить ответственного - назначение сотрудника, ответственного за отработку ОГ в рамках организации. При нажатии на данную процессную кнопку необходимо выбрать Ответственного из списка и подтвердить отправку на исполнение по кнопке Ок .

Если при выборе в списке отсутствует необходимый Ответственный, значит у данного пользователя отсутствует Роль Ответственный за обращения . Как добавить роль см. МО. Настройка Системы перед началом работы с ОГ (see page 20)

3.4.2 Работа Ответственного за ОГ в МО

1. Как назначить Исполнителя(-ей) по обращению?

В случае если Вам как Ответственному за обращения в папку навигации Обращения - Исполнение поступила карточка обращения граждан на дальнейшую ее отработку, Вам необходимо:



обавление участников		+
/частники		
+ Добавить 🗸 🗙		
Процессная роль	Пользователь	
Исполнитель		Q //
✓ ОК ⊘ Отмена		

1.2. Что делать если по обращению должен быть другой Ответственный?

В случае если Вам как Ответственному за обращения в папку навигации Обращения - Исполнение поступила карточка обращения граждан на дальнейшую ее отработку, но Вы не являетесь Ответственным за ОГ, Вам необходимо:

1	Перейти в в папку навигации Обращения → Исполнение
2	Открыть карточку обращения граждан, ознакомиться с ее содержанием, выполнить процесс по кнопке Направлено ошибочно.
	Направлено ошибочно - возврат обращения Регистратору обращений на переназначение Ответственного за ОГ в рамках МО. При возврате обращения необходимо обязательно заполнить комментарий (причину отказа в отработке) и нажать на кнопку Ок

Комментарий	+	3
Комментарий		
✓ ОК Ø Отмена		

2. Как завершить отработку обращения?

После того, как Исполнитель(-и) отработал(-и) обращение, Вам в папку Обращения - Исполнение поступит карточка обращения на контроль отработки. Доступные действия на данном этапе:

Принять - принятие предоставленного результата по обращению.

На доработку - отправка предоставленного результата по обращению на доработку.

В случае принятия результата по отработке Исполнителем(-ями) текущего обращения необходимо завершить исполнение по кнопке (Выполнить). В таком случае результат уйдет в ГАУ ТО "МИАЦ" на контроль отработки.

В любой момент Вы как Ответственный за ОГ можете выполнить Обращение граждан по процессу, не дожидаясь отработки со стороны Исполнителя(-ей), которому(-ым) была отправлена задача на исполнение. Для этого необходимо внести результат на вкладку Решение (Работу с вкладкой Решение см. МО. Работа с Карточкой Обращения граждан (see page 23)) и нажать на кнопку
 Выполнить . После этого задача у Исполнителя(-ей) прекратится, а добавленное решение уйдет в ГАУ ТО "МИАЦ" на контроль отработки.

2.1. Как понять доставлен ли результат в ГАУ ТО "МИАЦ"?

Отследить доставлен ли результат по обращению в ГАУ ТО "МИАЦ" Вы можете в реестре обращений (по

статусу, 🔤), либо ознакомится с информацией на вкладке Иерархия в карточке обращения.

Список всех Обращений граждан, поступивших по ГЛ всегда можно открыть по кнопке Обращения по ГЛ на главном экране Системы

3.4.3 Работа Исполнителя по ОГ в МО

1. Как отработать обращение?

В случае если Вам как Исполнителю по обращению в папку навигации Обращения - Исполнение поступила карточка обращения граждан на дальнейшую ее отработку, Вам необходимо:





Скоррректировать результат по текущему обращению на вкладке Решение (см. Работу с вкладкой Решение см. МО. Работа с Карточкой Обращения граждан (see page 23))

4

Выполнить процесс по кнопке Выполнить

4 Работа с Реестром Граждан

Реестр Граждан предназначен для хранения данных по всем Гражданам, которые когда-либо обращались в Вашу организацию по тому или иному вопросу. Переход в Реестр Граждан осуществляется через пункт меню Модули
— Обращения граждан — Реестр граждан.

	Справочники	Документы	Задания	Модули	Настройки	До	полнительно	Поиск			
				Проект Финанс Обраще Архив	ы :ы 2ния)))	Реестр обраще Создать обраш	ний			
				Обучен	ие персонала	•	Реестр гражда	н			
			Соз	дать			Справочники Дополнительна	ая форма отчетнос	ти о колич	естве обращени	Р
Реестр гр	раждан ×										
~ Фильт	rp									1	
Введите	е слово для поиска	QI	оиск – Д <u>об</u>	авить условие по	<u>4CK9</u>				\$ ~	Показывать строк 10	00 🗸
🗋 Созд	ать 🖋 Изменить	🗙 Удалить								1-100 строки из	[?] >
ФИО		Ter	пефон	E-mail	Дата рождения	0	оциальный статус	Населенный пункт	Юр. адрес		
					20.06.2010	l	Школьник	г. Тюмень	Широтная		
		-				F	Рабочий	г. Тюмень	يعد المفصيح		
		F			16.11.2010						
۵	Создать	создание ка	арточки	Граждан	ина.						
ø	Изменить	- изменени	е выдело	енной ка	рточки в	спис	ске Реестра гр	аждан.			
×	Удалить	- удаление	выделен	ной кар	гочке в спі	иске	Реестра граж	сдан.			

🕂 Примечание

Информацию по основной работе с Реестрами системы см. Работа с Реестрами Системы Руководства Пользователя по работе в системе "Бюрократ"

5 Работа с Карточкой Гражданина

Карточка Гражданина предназначена для хранения основной информации по Гражданину. Создание карточки Гражданина осуществляется через пункт меню Модули
— Обращения граждан
—

Реестр граждан по кнопке Создать .

Реестр граждан ×						
^ Фильтр						
Введите слово для поиска	Q Поиск V Д <u>обавить</u>	условие пои	ка			🌣 🗸 Показывать строк 100 🗸
🗋 Создать 🖌 Изменить 🗶 Удалить						1-100 строки из [<u>?]</u> >
ФИО	Телефон	E-mail	Дата рождения	Социальный статус	Населенный пункт	Юр. адрес
			20.06.2010	Школьник	г. Тюмень	Широтная
				Рабочий	г. Тюмень	and the second se
			16.11.2010			

Также создание карточки Гражданина доступно непосредственно в карточке Обращения. Подробнее

см. МИАЦ. Работа с Карточкой Обращения граждан (see page 11) / МО. Работа с Карточкой Обращения граждан (see page 23).

Гражданин ×							
<u>Реестр граждан</u> > Гр	ражданин						
Основная Истори	ия Опросы						
ΦИΟ	KyJanoba Energe Hourie				Дата рождения	21.02.1970	
Телефон			E-mail	111@maiLru			
Населенный пункт	г. Тюмень	ØQ	Адрес	ул. Широтная			
Социальный статус	Рабочий	~	Категория льгот	Инвалиды I группы			×

Реквизиты карточки Гражданина:

Вкладка «Основная»

На данной вкладке содержится основная информация по гражданину.

ФИО – ФИО гражданина, ручной ввод.

Дата рождения — дата рождения гражданина, выбор из календаря, доступен ручной ввод.

Телефон – номер телефона гражданина, ручной ввод.

E-mail — адрес электронной почты гражданина, ручной ввод.

Населенный пункт – наименование населенного пункта, в котором он проживает, *выбор из справочника "Населенные пункты"*.

Адрес — адрес по которому проживает гражданин, ручной ввод.

Социальный статус — социальный статус гражданина, выбор из ниспадающего списка.

Категория льгот – категория льгот гражданина, выбор из ниспадающего списка.

Гражданин ×		
<u>Реестр граждан</u> > Гражданин		
Основная История Опросы	51	
		1 строка
Дата обращения	Описание	
18.03.2019 10:54		2

Вкладка «История»

На данной вкладке содержится основная информация по всем обращениям гражданина.

Дата обращения – дата обращения гражданина.

Описание – описание обращения гражданина.

- изменение выделенной записи в списке (карточки обращения).	
Гражданин ×	
<u>Реестр граждан</u> > Гражданин	
Основная История Опросы	
Создать Лосмотреть	
Опрос	Дата опроса
	00400040

Обращение граждан ×		
<u>Реестр граждан > Гражданин</u> > Обращение граждан		
Дата опроса 22/10/2018 📾		
Bonpoc	Ответ	
Bonpoc 1	• Да	🔵 Нет
Bonpoc 2	🔾 Да	• Нет
Bonpoc 3	💿 Да	🔾 Нет

Вкладка «Опросы»

На данной вкладке содержится информация по анкетированию текущего гражданина.

Опрос – наименование опроса.

Дата опроса – дата опроса, *автоматическое заполнение*.



- создание нового опроса гражданина.

- просмотр выделенного в списке опроса гражданина.

\rm Примечание

🖉 Посмотреть

Создание опроса см. Работа со справочником Шаблоны опросов (see page 8)

6 Работа с Отчетами

6.1 Отчет по обращению

Отчет "Статус обращения" предназначен для выгрузки информации по всем обращениям за указанный период. Выгрузка отчета возможна несколькими способами:

- Реестр обращений по кнопке Печать отчетов
- По кнопке Печать отчетов в карточке Обращения граждан

A По умолчанию отчет формируется в формате Microsoft Excel

Перед выгрузкой отчета необходимо указать параметры:

Параметры отчёта	×
Начало	==
Конец	m
Организация	~
Журналы регистрации	🗸 Очистить
ОК Отмена	

Начало - дата начала периода, по которому необходимо выгрузить данные

Конец - дата окончания периода, по которому необходимо выгрузить данные

Организация - наименование организации, в которую было направлено обращение по процессу "Отработка граждан" по ГЛ

Журналы регистрации - журнал регистрации, в котором зарегистрированы обращения. Доступен множественный выбор журналов регистрации

Принцип работы в ГАУ ТО "МИАЦ"

- Если не устанавливать значение в поле Организация, то произойдет выгрузка данных по всем обращениям, созданных в текущей организации за указанный период
- Если указать в поле Организация в качестве значения какую-либо МО, то произойдет выгрузка данных по обращениям, направленных в выбранную МО за указанный период

Принцип работы в МО

• Если не устанавливать значение в поле Организация, то произойдет выгрузка данных по всем обращениям, созданных в текущей организации за указанный период.

Поле Организация предназначено для заполнение пользователями ГАУ ТО "МИАЦ".

Сформированный отчет выглядит следующим образом:

Г	4 C	D	E	F	G	н	1	J	K	L	M	N	0	Р	Q	R
3	ниях граждан по телеф	ону «Горячая лин	ния» по вопросам	оказания медиц	инской помощи, в т	ом числе лека	рственного обеспеч	ения и обезбол	ивания							
2	08.05.2019															
	ФИО гражданина	Дата рождения гражданина	ФИО обратившегося	Статус	Контактный телефон обратившегося	Время обращения (час. минута)	Дата обращения (число, месяц, год)	Раздел	Тематика обращения	Тема	Повод обращения	Наименование медицинской организации, к которой адресовано обращение	Отметка о срочности рассмотрения обращения (незамедлительно, в течение 3 рабочих часов, в течение 8 рабочих часов)	Время направления обращения в МО	Статус обращения	Результат рассмотрения обращения/ФИО и должность ответственного исполнителя, дата и время информирования пациента о результате.
	Commenter Commenter							Организация		отсутствие						
4	Sh agaang Cont	07.06.1953	-	-		15:34	06.05.2019	медпомощи	2.03	доступности			Незамедлительно (2 ч.)		Закрыто	Оперативно дан ответ
	1							Оказание			~	1070 TO OTHOR INTERIOR COMMIT				
5		-	-	-	0.000 010 10 00	15:42	07.05.2019	медломощи	1.4			Concerning of the second		07.05.2019 15:43	Закрыто	
	Four m Snort											1050 TO CONCENSION IONNIA ICCIDA				
e	himonor.cmd	14.04.1966	-			14:57	07.05.2019					and the second second		07.05.2019 14:58	Закрыто	
								Организация		отсутствие		······				
7		13.05.1969	-			11:55	06.05.2019	медломощи	2.05	доступности				06.05.2019 12:02	Получен результат	
Г	Summer of the local division of the local di							Организация		отсутствие		1010 10 00				
8		29.10.2000		-		14:41	06.05.2019	медпомощи	2.04	доступности			В течение 1 часа (-1 ч.)	06.05.2019 14:42	Закрыто	(
1.																

6.2 Отчет "Статус обращения"

Отчет "Статус обращения" предназначен для выгрузки всей информации по конкретному обращению. Выгрузка отчета возможна несколькими способами:

- Реестр обращений по кнопке Печать отчетов (предварительно необходимо выделить строку с обращением, по которому необходимо выгрузить отчет)
- По кнопке Печать отчетов в карточке Обращения граждан

A По умолчанию отчет формируется в формате Microsoft Word

Сформированный отчет выглядит следующим образом:

ГАУ ТО Медицинский информационно- аналитический центр Обращение: рынь чосо сесо составания ССРЯЧАЯ ЛИНИЯ ДСПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ТОМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ По вопросам качества оказания медицинской помощи и лекарственного обеспечения населения Медицинская организация: 70/0 70 00/пастиа консенческая болгелица (в. 1 Регистрационный номер: 100,000 000000000000000000000000000000		
Сорящение: рини нососиестиета: ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ По вопросам качества оказания медицинской помощи и лекарственного обеспечения населения Медицинская организация: ГОС ТО Областиал областиа на селения Медицинская организация: ГОС ТО Областиал областиание (1) Регистрационный номер: ГОС		ГАУ ТО Медицинский информационно- аналитический центр
ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВОХРАНЕНИЯ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ По вопросам качества оказания медицинской помощи и лекарственного обеспечения населения Медицинская организация: 7000 70000000000000000000000000000000		Обращение: ротно тосо от 22.6.1.2010 г.
ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ По вопросам качества оказания медицинской помощи и лекарственного обеспечения населения Медицинская организация: ГССС. С. С. 201440010 Дата: 08.05.2019 Время: 09:56 Срочность:		ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ
По вопросам качества оказания медицинской помощи и лекарственного обеспечения населения Медицинская организация: ГССС	ДЕПАРТАМІ	ЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
лекарственного обеспечения населения Медицинская организация: 7000 7000 ластная компическая болелица is 1 Регистрационный номер: 102 ст. 20.0000000 Дата: 08.05.2019 Время: 09:56 Срочность: Раздел: 2.0 ранизация медпомощи 2.05 отсутствие доступности записи на прием к узким Тематика: специалистам через тералевта 2 звено Тема: 2.5.2 отсутствие доступности записи на прием к узким Тематика: специалистам через тералевта 2 звено Тема: 2.5.2 отсутствие доступности записи на прием к неврологу Гражданин: Госса Сселия Фергеевна Обратившийся за гражданина: Госса Сселия Фергеевна Обратившийся за гражданина: Соса Сселия Фергеевна Обращение Результат рассмотрения обращения граждан медицинской организацие Дата и время ответа: 22.04.2019 16:34 Ответственный: Соса Сселия Фергеевна Должность: начальник отдела Дата и время информирования 22.04.2019 16:34 Результат: 20.00000000000000000000000000000000000	По воп	росам качества оказания медицинской помощи и
Медицинская организация: 7000 7000 ластная компическая болелица ін 1 Регистрационный номер: 102 ст. 20.000 000 Дата: 08.05.2019 Время: 09:56 Срочность:7 Раздел: 2 Организация медпомощи 2.05 отсутствие доступности записи на прием к узким Тематика: специалистам через тералевта 2 звено Тема: 2.5.2 отсутствие доступности записи на прием к узким Тематика: специалистам через тералевта 2 звено Тема: 2.5.2 отсутствие доступности записи на прием к неврологу Гражданин: Госса Сселия Сергеевна Обратившийся за гражданина: Госса Сселия Сергеевна Обратившийся за гражданина: Соса Сселия Сергеевна Обращение Результат рассмотрения обращения граждан медицинской организацие Дата и время ответа: 22.04.2019 16:34 Ответственный: Солжность: начальник отдела Дата и время информирования 22.04.2019 16:34 Результат: 20.00000000000000000000000000000000000		лекарственного обеспечения населения
Регистрационный номер: 102	Медицинская организ	ация: 7535 70 00 ластная клипическая больница із-1
Дата: 08.05.2019 Время: 09:56 Срочность:	Регистрационный ном	ep: 102
Дана юзов 2010 сремя облос Срочность:	Пата: 08.05.2019	BDeMS: 09:56
Раздел: 2 Организация медпомощи 2.05 отсутствие доступности записи на прием к узким Тематика: специалистам через терапевта 2 звено Тема: 2.5.2 отсутствие доступности записи на прием к неврологу Гражданин: Сосса Сселия Серговола Обратившийся за гражданина: 12.12.1998 Телефон: Обращение Результат рассмотрения обращения граждан медицинской организацие Дата и время ответа: 22.04.2019 16:34 Ответственный: 22.04.2019 16:34 Должность: начальник отдела Дата и время информирования 22.04.2019 16:34 Результат: 22.04.2019 16:34	Спочность:	
Собращение Собращени	Разлеп:	2 Организация мелломощи
Тема: 2.5.2 отсутствие доступности записи на прием к неврологу Гражданин: Сосса Сселия Сергеевна Обратившийся за гражданина: 12.12.1998 Телефон: Обращение Результат рассмотрения обращения граждан медицинской организацие Дата и время ответа: 22.04.2019 16:34 Ответственный: Солжность: начальник отдела Дата и время информирования 22.04.2019 16:34 Результат: 22.04.2019 16:34	Тематика:	2 организация водговоди 2.05 отсутствие доступности записи на прием к узким специалистам чеовз тералевта 2 звено
Гражданин: Госса Сселия Обрасовна Обратившийся за гражданина: 12.12.1998 Телефон: Обращение Результат рассмотрения обращения граждан медицинской организацие Дата и время ответа: 22.04.2019 16:34 Ответственный: Начальник отдела Дата и время информирования 22.04.2019 16:34 Результат:	Тема:	2.5.2 отсутствие доступности записи на прием к неврологу
Обратившийся за гражданина: Дата рождения: 12.12.1998 Телефон: Обращение Обращение Результат рассмотрения обращения граждан медицинской организацие Дата и время ответа: 22.04.2019 16:34 Ответственный: Должность: начальник отдела Дата и время информирования 22.04.2019 16:34 Результат:	Гражданин:	Fucua Econita Contracta
Дата рождения: 12.12.1998 Телефон: Обращение Результат рассмотрения обращения граждан медицинской организацие Дата и время ответа: 22.04.2019 16:34 Ответственный: Солжность: начальник отдела Дата и время информирования 22.04.2019 16:34 пациента: Результат:	Обратившийся за гражданина:	
Телефон: Обращение Результат рассмотрения обращения граждан медицинской организацие Дата и время ответа: 22.04.2019 16:34 Ответственный: Должность: начальник отдела Дата и время информирования 22.04.2019 16:34 пациента: Результат:	Дата рождения:	12.12.1998
Обращение Результат рассмотрения обращения граждан медицинской организацие Дата и время ответа: 22.04.2019 16:34 Ответственный: Солжность: начальник отдела Дата и время информирования 22.04.2019 16:34 пациента: Результат:	Телефон:	
Результат рассмотрения обращения граждан медицинской организацие Дата и время ответа: 22.04.2019 16:34 Ответственный: Должность: начальник отдела Дата и время информирования 22.04.2019 16:34 пациента: Результат:		Обращение
Результат рассмотрения обращения граждан медицинской организацие Дата и время ответа: 22.04.2019 16:34 Ответственный: Должность: начальник отдела Дата и время информирования 22.04.2019 16:34 пациента: Результат:		J
Результат рассмотрения обращения граждан медицинской организацие Дата и время ответа: 22.04.2019 16:34 Ответственный: Солжность: начальник отдела Дата и время информирования 22.04.2019 16:34 пациента: Результат: Солжность солжност	2	
Дата и время ответа: 22.04.2019 16:34 Ответственный:	Результат рассм	отрения обращения граждан медицинской организацией
Ответственный: Должность: начальник отдела Дата и время информирования 22.04.2019 16:34 пациента: Результат:	Дата и время ответа:	22.04.2019 16:34
Должность: начальник отдела Дата и время информирования 22.04.2019 16:34 пациента: Результат:	Ответственный:	
Дата и время информирования 22.04.2019 16:34 пациента: Результат:	Должность:	начальник отдела
Результат:	Дата и время информирования пациента:	22.04.2019 16:34
	Результат:	

6.3 Отчет по количеству обращений граждан

Отчет по количеству обращений граждан предназначен для выгрузки общего количества обращений граждан по ГЛ, направленных в медицинские учреждения в конкретный период в разрезе тематик, онкологии, а также журнала регистрации, в рамках которого были зарегистрированы обращения.

🔺 По умолчанию отчет формируется в формате Microsoft Word. Отчет предназначен для ГАУ ТО "МИАЦ"

Перед выгрузкой отчета необходимо указать параметры:

Ввести параметры и вып	олнить отчёт	×
С		巤
По		Ê
Направлено в		
Мед. организация	ГАУ ТО Медицинский информационно-аналитический	
Классификатор	Классификатор обращений граждан Департамента зд	
Онкология	Выбрать Очистить	
Журналы регистрации	Выбрать Очистить	
» Выполнить отчёт	Отмена	

С - дата начала периода, по которому необходимо выгрузить данные

По - дата окончания периода, по которому необходимо выгрузить данные

Направлено в - наименование организации, в которую было направлено обращение по процессу "Отработка граждан" по ГЛ. По умолчанию выгружает по всем МО

Мед. организация - наименование организации, в которой были созданы обращение граждан

Классификатор - наименование классификатора, в рамках которого были созданы обращения граждан

Онкология - наименовании стадии по онкологии. Доступен множественный выбор

Журналы регистрации - наименование журнала, в рамках которого были зарегистрированы обращения граждан. Доступен множественный выбор

Для того, чтобы выбрать несколько значений в реквизите Онкология/Журнал регистрации необходимо:

1

Нажать на кнопку Выбрать

2

В открывшемся списке справочника выбрать необходимые значения с помощью горячих клавиш на клавиатуре Shift / Ctrl)

3

Подтвердить выбор по кнопке Выбрать

Сформированный отчет выглядит следующим образом:

№ <u>п</u> /п	Темы обращений	с 01.01.2019 по 30.04.2019	с 06.05.2019 по 08.05.2019
1	Чиспо обращений – всего	72	5
1.1	в том числе повторные	0	0
2	Число обращений, направленных в медицинские организации, - всего*	73	8
2.1	из них отработанные	32	6
2.2	неотработанные	41	2
3	Число обращений, оперативно отработанных ситуационным центром ГАУ ТО «МИАЦ»	0	0
4	Детализация в разрезе тематик, в том числе:	32	4
4.1	Оказание медпомощи	4	1
4.1.1	качество лечения и обследования населения старше 18 лет	1	0
4.1.2	качество лечения и обследования населения до 17 лет	1	0
4.1.3	отказ в приеме	0	0
4.1.4	отказ в госпитализации	0	1
4.1.5	отказ в проведении оперативного вмешательства	0	0
4.1.6	качество оказания паллиативной помощи	1	0
4.1.7	не собпюдение сроков ожидания оказания скорой помощи	1	0
4.1.8	не соблюдение сроков ожидания оказания неотложной помощи	0	0
4.1.9	отказ в проведении бесплатных обследований женщинам в период беременности	0	0
4.2	Организация медпомощи	25	3
4.2.01	длительное ожидание приема по предварительной записи	0	0
4.2.02	отсутствие доступности записи на диагностические исследования	1	0
4.2.2.1	отсутствие доступности записи на КТ, МРТ	1	0
4.2.03	отсутствие доступности записи на прием к участковым врачам	8	1
4.2.3.1	отсутствие доступности записи на прием к терапевту	6	1

№ <u>п</u> /п	Темы обращений	с 01.01.2019 по 30.04.2019	с 06.05.2019 по 08.05.2019
1	Чиспо обращений – всего	72	5
1.1	в том числе повторные	0	0
2	Чиспо обращений, направленных в медицинские организации, - всего*	73	8
2.1	из них отработанные	32	6
2.2	неотработанные	41	2
3	Чиспо обращений, оперативно отработанных ситуационным центром ГАУ ТО «МИАЦ»	0	0
4	Детализация в разрезе тематик, в том числе:	32	4
4.1	Оказание медпомощи	4	1
4.1.1	качество лечения и обспедования населения старше 18 лет	1	0
4.1.2	качество лечения и обследования населения до 17 лет	1	0
4.1.3	отказ в приеме	0	0
4.1.4	отказ в госпитализации	0	1
4.1.5	отказ в проведении оперативного вмешательства	0	0
4.1.6	качество оказания паллиативной помощи	1	0
4.1.7	не соблюдение сроков ожидания оказания скорой помощи	1	0
4.1.8	не соблюдение сроков ожидания оказания неотложной помощи	0	0
4.1.9	отказ в проведении бесплатных обследований женщинам в период беременности	0	0
4.2	Организация медпомощи	25	3
4.2.01	длительное ожидание приема по предварительной записи	0	0
4.2.02	отсутствие доступности записи на диагностические исследования	1	0
4.2.2.1	отсутствие доступности записи на КТ, МРТ	1	0
4.2.03	отсутствие доступности записи на прием к участковым врачам	8	1
1.2.3.1	отсутствие доступности записи на прием к терапевту	6	1
1.2.3.2	отсутствие доступности записи на прием к педиатру	3	0

•••

Nº <u>n</u> ∕n	Наименование медицинской организации	с 01.01.2019 по 30.04.2019		с 06.05.2019 по 08.05.2019	
		направлено	не отработано	направлено	не отработано
	Число обращений – всего, единиц	56	34	4	1
	в том числе по медицинским организациям:				
1	ГБУЗ ТО «Областная больница №3» (<u>г. Тобольск</u>)	0	0	0	0
2	ГБУЗ ТО «Областная больница №4» (г.Ишим)	0	0	0	0
3	ГБУЗ ТО «Областная больница №9» (с.Вагай)	0	0	0	0
4	ГБУЗ ТО «Областная больница №11» (р.п. Голышманово)	0	0	0	0
5	ГБУЗ ТО «Областная больница №12» (г.Заводоуковск)	0	0	0	0
6	ГБУЗ ТО «Областная больница №13» (с.Исетское)	0	0	0	0
7	ГБУЗ ТО «Областная больница №14 им. В.Н.Шанаурина» (с. Казанское)	0	0	0	0
8	ГБУЗ ТО «Областная больница №15» (с. <u>Нижняя</u> Тавда)	0	0	0	0
9	ГБУЗ ТО «Областная больница №19» (г.Тюмень)	0	0	0	0
10	ГБУЗ ТО «Областная больница №20» (с <u>. Уват</u>)	1	1		
11	ГБУЗ ТО «Областная больница №23» (г. Ялуторовск)	0	0	0	0
12	ГБУЗ ТО «Областная больница №24» (с. Ярково)	0	0	0	0
13	ММАУ «Городская поликлиника №1»	0	0	0	0
14	ММАУ «Городская поликлиника №3»	0	0	0	0
15	ММАУ «Городская поликлиника №4»	0	0	0	0
16	ММАУ «Городская поликлиника №5»	0	0	0	0
17	ММАУ «Городская поликлиника №6»	0	0	0	0
18	ММАУ «Городская поликлиника №8»	0	0	0	0
19	ММАУ «Городская поликлиника №12»	0	0	0	0
20	ММАУ «Городская поликлиника №13»	1	1		
21	ММАУ «Городская поликлиника №14»	0	0	0	0

• Примечание

Число обращений, направленных в медицинские организации может превышать общее число обращений в связи с тем, что одно обращение может быть направлено в несколько медицинских организаций