



**Министерство  
здравоохранения Нижегородской области**

**П Р И К А З**

15.03.2021

315-222/21П/од

№ \_\_\_\_\_

г. Нижний Новгород

**О работе с сообщениями граждан  
в Платформе обратной связи,  
поступающими посредством федеральной государственной  
информационной системы «Единый портал государственных и  
муниципальных услуг (функций)»**

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2020 г. №1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», поручения Заместителя Председателя Правительства Д.Н. Чернышенко от 24.12.2020 №ДЧ-П10-17081кв, протокола совещания от 29.01.2021 № 40пр по вопросу внедрения Платформы обратной связи в 2021 году, во исполнение пункта 2 перечня поручений по итогам совещания Председателя Правительства Российской Федерации М.В.Мишустина по вопросу вакцинации граждан Российской Федерации от новой коронавирусной инфекции от 25 января 2021г. № ММ-П12-706кв,  
п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить:

1.1 Список государственных бюджетных учреждений здравоохранения Нижегородской области (далее-медицинские организации) для подключения к Платформе обратной связи (далее – ПОС) для реализации сервиса записи граждан на вакцинацию от новой коронавирусной инфекции (COVID-19), обработки обращений граждан, поступающих посредством единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – ЕПГУ) (Приложение 1).

1.2 Инструкцию по работе с сообщениями граждан по вопросам, поступающими посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», и мониторингу таких сообщений (далее – инструкция) (Приложение2).

2. Главным врачам (руководителям) медицинских организаций по списку (Приложение 1):

2.1 Обеспечить подключение к ПОС для реализации сервиса записи граждан на вакцинацию от новой коронавирусной инфекции (COVID-19), обработки обращений граждан, поступающих посредством ЕПГУ.

2.2 Назначить ответственных исполнителей для работы в ПОС, в соответствии с распределением ролей пользователей ПОС, указанных в п.4 инструкции.

2.3 Обеспечить контроль качества процесса обработки обращений граждан, согласно п.5 инструкции, с учетом соблюдения сроков обработки обращений, указанных в п.1 инструкции.

3. Назначить на роль «руководитель» в ПОС главного врача (руководителя) в медицинской организации, либо лицо заменяющее/исполняющее обязанности.

3.1 Своевременно утверждать ответы, подготовленные исполнителями в ПОС, с учетом сроков отправки ответов заявителям, указанным в п.1 инструкции.

4. Ответственность за качество работы и соблюдение сроков обработки обращений в ПОС возложить на главных врачей (руководителей) медицинских организаций.

5. И.о.директора ГБУЗ НО «МИАЦ» (А.А.Захаров):

5.1 Обеспечить техническую и консультативную поддержку пользователей ПОС в медицинских организациях.

5.2 Еженедельно по пятницам предоставлять в министерство здравоохранения Нижегородской области (далее – министерство) сводную статистику в разрезе медицинских организаций по количеству обработанных обращений в установленный срок и обращений с истекшим сроком исполнения.

5.3 Разместить настоящий приказ на сайте министерства.

6. ГКУ НО «Центр медицинской инспекции», ГБУЗ НО «Нижегородский областной центр общественного здоровья и медицинской профилактики»:

6.1 Обеспечить подключение к ПОС специалистов для реализации сервиса обработки обращений граждан, поступающих посредством ЕПГУ и координируемых для обработки в адрес министерства.

6.2 Назначить ответственных исполнителей для работы в ПОС, в соответствии с распределением ролей пользователей ПОС, указанных в п.4 инструкции.

6.3 Обеспечить координацию обращений, поступающих посредством ЕПГУ, в адрес медицинских организаций, согласно принадлежности и тематике обращений.

6.3 Обеспечить контроль качества процесса обработки обращений граждан, согласно п.5 инструкции, с учетом соблюдения сроков обработки обращений, указанных в п.1 инструкции.

6.4 Своевременно утверждать подготовленные ответы заявителям с учетной роли «руководитель», в соответствии с распределением ролей в ПОС, согласно п.4 инструкции, в срок не позднее, указанного в п.1 инструкции.

7. Ответственность за качество работы и соблюдение сроков обработки обращений в ПОС, координированных в адрес министерства, возложить на руководство ГКУ НО «Центр медицинской инспекции», ГБУЗ НО «Нижегородский областной центр общественного здоровья и медицинской профилактики».

8. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра здравоохранения Нижегородской области Г.Н.Карпову.

Заместитель Губернатора  
Нижегородской области,  
министр

Подлинник электронного документа, подписанного ЭП,  
хранится в системе электронного документооборота  
Правительства Нижегородской области

**СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП**

Сертификат: 038C4CD200E1AC2AAC489F5E28B3690AA3  
Кому выдан: Мелик-Гусейнов Давид Валерьевич  
Действителен: с 04.03.2021 до 04.03.2022

Д.В.Мелик-Гусейнов

### Список

**Государственных бюджетных учреждений здравоохранения  
Нижегородской области для подключения к Платформе обратной связи  
для реализации сервиса записи граждан на вакцинацию от новой коронавирусной  
инфекции (COVID-19), обработки обращений граждан, поступающих посредством  
единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).**

1. ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №34 Советского района г. Н.Новгорода».
2. ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №40 Автозаводского района г. Н.Новгорода».
3. ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №12 Сормовского района г. Н.Новгорода».
4. ГБУЗ НО «Городская поликлиника №7 Нижегородского района г. Н.Новгорода».
5. ГБУЗ НО «Павловская центральная районная больница».
6. ГБУЗ НО «Борская центральная районная больница».
7. ГБУЗ НО «Городская больница №28 Московского района г. Н.Новгорода».
8. ГБУЗ НО «Городская поликлиника №4 Канавинского района г. Н.Новгорода».
9. ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №7 Ленинского района г. Н.Новгорода».
10. ГБУЗ НО «Городская больница №1 г. Дзержинска».
11. ГБУЗ НО «Балахнинская центральная районная больница».
12. ГБУЗ НО «Большемурашкинская центральная районная больница».
13. ГБУЗ НО «Бутурлинская ЦРБ».
14. ГБУЗ НО «Ветлужская центральная районная больница имени доктора Гусева П.Ф.».
15. ГБУЗ НО «Городская больница №2 г. Дзержинска».
16. ГБУЗ НО «Городская больница №33 Ленинского района, г. Н.Новгорода».
17. ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №10, г. Н.Новгорода».
18. ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №38, г. Н.Новгорода».
19. ГБУЗ НО «Городская поликлиника №21 Нижегородского района, г. Н.Новгорода».
20. ГБУЗ НО «Городская поликлиника №51» Канавинского района, г. Н.Новгорода».
21. ГБУЗ НО «Княгининская центральная районная больница».
22. ГБУЗ НО «Ковернинская центральная районная больница».
23. ГБУЗ НО «Кулебакская центральная районная больница».
24. ГБУЗ НО «Лукояновская центральная районная больница».
25. ГБУЗ НО «Первомайская центральная районная больница».
26. ГБУЗ НО «Перевозская центральная районная больница».
27. ГБУЗ НО «Сеченовская центральная районная больница».
28. ГБУЗ НО «Сосновская центральная районная больница».
29. ГБУЗ НО «Спасская центральная районная больница».
30. ГБУЗ НО «Уразовская центральная районная больница».
31. ГБУЗ НО «Шатковская центральная районная больница».
32. ГБУЗ НО «Лысковская центральная районная больница».

33. ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница».
34. ГБУЗ НО «ГБУЗ НО «Центральная городская больница г. Арзамаса».
35. ГБУЗ НО «Володарская центральная районная больница».
36. ГБУЗ НО «Ардатовская центральная районная больница».
37. ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 39 Канавинского района г.Н. Новгорода».
38. ГБУЗ НО «Шахунская центральная районная больница».
39. ГБУЗ НО «Пильнинская центральная районная больница».
40. ГБУЗ НО «Выксунская центральная районная больница».
41. ГБУЗ НО «Семеновская центральная районная больница».
42. ГБУЗ НО «Арзамасская городская больница № 1».
43. ГБУЗ НО «Дальнеконстантиновская центральная районная больница».
44. ГБУЗ НО «Краснобаковская центральная районная больница».
45. ГБУЗ НО «Сергачская центральная районная больница».
46. ГБУЗ НО «Сокольская центральная районная больница».
47. ГБУЗ НО «Тоншаевская центральная районная больница».
48. ГБУЗ НО «Чкаловская центральная районная больница».
49. ГБУЗ НО «Шарангская центральная районная больница».
50. ГБУЗ НО «Тонкинская центральная районная больница».
51. ГБУЗ НО «Богородская центральная районная больница».
52. ГБУЗ НО «Большеболдинская центральная районная больница».
53. ГБУЗ НО «Варнавинская центральная районная больница».
54. ГБУЗ НО «Вачская центральная районная больница».
55. ГБУЗ НО «Вознесенская центральная районная больница».
56. ГБУЗ НО «Воротынская центральная районная больница».
57. ГБУЗ НО «Гагинская центральная районная больница».
58. ГБУЗ НО «Городская поликлиника №1 Приокского района г. Н.Новгорода».
59. ГБУЗ НО «Починковская центральная районная больница»
60. ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №30 Московского района г.Н. Новгорода».
61. ГБУЗ НО «Арзамасская районная больница».
62. ГБУЗ НО «Вадская центральная районная больница».
63. ГБУЗ НО «Воскресенская центральная районная больница».
64. ГБУЗ НО «Городская больница №37 Автозаводского района г. Н.Новгорода».
65. ГБУЗ НО «Городская поликлиника №30 Советского район г.Н. Новгорода».
66. ГБУЗ НО «Городская поликлиника №31 Советского района г. Н. Новгорода».
67. ГБУЗ НО «Городская поликлиника №35» Советского района г.Н. Новгорода».
68. ГБУЗ НО «Городская поликлиника №50» Приокского района г.Н.Новгорода».
69. ГБУЗ НО «Дивеевская центральная районная больница имени академика Н.Н.Блохина».
70. ГБУЗ НО «Навашинская центральная районная больница».
71. ГБУЗ НО «Уренская центральная районная больница».
72. ГБУЗ НО «Городецкая центральная районная больница».
73. ГБУЗ НО «Городская больница №24 Автозаводского района г. Н.Новгорода».
74. ГБУЗ НО «Городская больница №47 Ленинского района, г.Н. Новгорода».
75. ГБУЗ НО «Городская поликлиника №17 Московского района г.Н. Новгорода».
76. ГБУЗ НО «Нижегородский областной клинический онкологический диспансер».
77. ГБУЗ НО «Больница скорой медицинской помощи г. Дзержинска».
78. ГБУЗ НО «Городская больница скорой медицинской помощи им.М.Ф.Владимирского».
79. ГБУЗ НО «Станция скорой медицинской помощи г. Н. Новгорода».
80. ГКУЗ НО «Нижегородский центр медицины катастроф».

Приложение 2  
Утверждено приказом  
министерства  
здравоохранения  
Нижегородской области от  
\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**Инструкция по работе с сообщениями граждан по вопросам,  
поступающими посредством федеральной государственной  
информационной системы «Единый портал государственных и  
муниципальных услуг (функций)», и мониторингу таких сообщений**

## **1 Общие положения**

1.1 Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2020 г. №1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», поручения Заместителя Председателя Правительства Д.Н. Чернышенко от 24.12.2020 № ДЧ-П10-17081кв.

1.2 Граждане подают сообщения из формы «Запись на вакцинацию от COVID-19» на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – ЕПГУ) при отсутствии слотов записи на вакцинацию в медицинскую организацию или ее подразделение, осуществляющую вакцинацию (далее – пункт вакцинации).

1.3 Запись на вакцинацию от COVID-19 в пункты вакцинации от COVID-19 возможна при наличии у гражданина прикрепления в указанном регионе.

1.4 Запись на вакцинацию (в лист ожидания) предусматривает получение согласия от гражданина на обработку его персональных данных в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

1.5 Указанные сообщения не являются обращениями за получением государственной или муниципальной услуги, направляемыми в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и не являются обращениями в соответствии с нормами, установленными Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.6. Срок ответа на сообщения, поступившие от Заявителей через форму «Запись на вакцинацию от COVID-19» в Личном кабинете на Едином портале Госуслуг составляет 10 календарных дней.

1.7 Повторная подача заявления гражданами о включении в лист ожидания возможна не ранее чем через 10 дней после получения ответа на предыдущее сообщение.

## 2 Термины, определения и участники процесса

2.1. В настоящем документе используются следующие термины, определения и участники процесса:

- Вакцинируемый — лицо, для которого осуществляется запись в лист ожидания на вакцинацию от COVID-19 при отсутствии слотов записи на вакцинацию от COVID-19 в пунктах вакцинации;
- ЕПГУ — Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- ЕСИА — Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;
- Заявитель — гражданин, отправивший сообщение с помощью электронной формы сообщения «Запись на вакцинацию от COVID-19» на ЛК ЕПГУ;
- Инструкция — инструкция по работе с сообщениями граждан по вопросам включения в лист ожидания записи на вакцинацию от COVID-19, поступающими посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», и мониторингу таких сообщений (настоящий документ)
- ЛК — личный кабинет (на ЕПГУ);
- ЛКО — Личный кабинет ведомства (организации) / ОГВ;
- ОГВ — Орган государственной власти;
- Оператор Системы — организация, осуществляющая эксплуатацию и техническое сопровождение Системы;

- Пользователь — пользователь Системы, имеющий одну из следующих ролей — Координатор, Руководитель, Куратор.
- Система — Совокупность подсистем ЕПГУ, предназначенных для приема и обработки сообщений, поступивших от граждан (заявителей) через единое окно подачи сообщений — электронные формы, размещенные на официальных сайтах органов государственной власти (учреждений) в сети «Интернет» или в личном кабинете гражданина на Портале ЕПГУ;
- ФОИВ — Федеральный орган государственной власти.

### **3 Предмет сообщения. Последовательность процедур (действий)**

3.1 Предметом сообщения являются необходимость записи Вакцинируемого в лист ожидания на вакцинацию от COVID-19 при отсутствии слотов записи на вакцинацию в медицинскую организацию или ее подразделение, осуществляющую вакцинацию. Сообщение подается на форме «Запись на вакцинацию от COVID-19» в ЛК на ЕПГУ.

3.2 В сообщении указываются следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество Заявителя (подставляется автоматически);
- электронная почта заявителя (подставляется автоматически);
- номер сообщения (формируется Системой и отображается Заявителю после подачи сообщения);
- категория и подкатегория сообщения (формируются автоматически);
- сведения о пункте вакцинации (формируется автоматически на основе данных выбранного Заявителем пункта вакцинации в форме «Запись на вакцинацию от COVID-19»);
- субъект РФ прохождения вакцинации (формируется автоматически);
- текст сообщения (формируется автоматически на основе сведений формы «Запись на вакцинацию от COVID-19») и содержит следующие данные пользователя:
  - фамилия, имя, отчество;
  - СНИЛС;
  - полис ОМС;
  - дата рождения;
  - адрес электронной почты (не обязательное поле);
  - контактный номер телефона;
  - субъект РФ прохождения вакцинации;

- медицинская организация, осуществляющая вакцинацию (не обязательное поле).

Заявитель может подать сообщение о записи в лист ожидания на вакцинацию от COVID-19 не только себя, но и другое лицо. В первом случае (подача сообщения для себя) данные в части ФИО и электронной почты автоматически подставляются из учетной записи ЕСИА Заявителя. Во втором случае (подача сообщения для другого лица) эти данные должны быть внесены в форму и содержать сведения о Вакцинируемом.

3.3 Обработка сообщения, указанного в пункте 3.1 настоящей Инструкции, считается завершенной и имеет статус «Решено» в случае размещения на ЛК ЕПГУ Заявителя (и отправки уведомления по адресу электронной почты Заявителя на ЕСИА) ответа по результатам рассмотрения сообщения, в котором указано, что Вакцинируемый записан на вакцинацию или поставлен в лист ожидания и при появлении вакцины немедленно будет записан на вакцинацию. При ответе о записи на вакцинацию к ответу будут приложены данные талона на вакцинацию. К ответу на обращение могут быть приложены файлы, содержащие поясняющие ответ сведения.

3.4 Обработка сообщения, указанного в пункте 3.1 настоящей Инструкции, считается завершенной и имеет статус «Отклонено» в случае, если имя шаблона и текст ответа на сообщение содержит одну из следующих формулировок:

- «Заявитель вакцинирован» — Вы уже вакцинировались против COVID-19 (с указанием даты и времени вакцинации);
- «Заявитель болел Covid-19» — вакцинация переболевшим COVID-19 не проводится;
- «Заявителю не дозвонились — Вам не смогли дозвониться (было сделано три звонка), просим для записи в лист ожидания позвонить по телефону: (указывается номер телефона пункта вакцинации)»;

- «Заявитель отказался» — Заявитель отказался от вакцинации (если в рамках телефонного разговора при обработке обращения Заявителя выявлены противопоказания Вакцинируемого к вакцинации против COVID-19 или по другим причинам, выявленным у Заявителя).

Указанный ответ по результатам рассмотрения сообщения размещается на ЛК ЕПГУ Заявителя (и отправляется уведомление по адресу электронной почты Заявителя на ЕСИА).

#### 4 Учетная запись

Вход в Систему возможен с подтвержденной учетной записью ЕСИА. Перед регистрацией в Системе должностному лицу необходимо проверить, имеет ли его существующая учетная запись ЕСИА статус «Подтверждена». В случае отсутствия указанного статуса необходимо подтвердить свою учетную запись ЕСИА в соответствии с рекомендациями, размещенными по адресу - <https://www.gosuslugi.ru/help/faq/c-1/2>.

Первый вход в Систему осуществляется путем перехода по ссылке-приглашению, которая направляется на электронную почту должностного лица, предоставленного субъектом Российской Федерации или ФОИВ для регистрации в Системе. После перехода по ссылке-приглашению учетная запись Системы, предоставленная должностному лицу, будет связана с его учетной записью в ЕСИА. Все дальнейшие входы пользователя в Систему должны производиться с помощью имени и пароля учетной записи пользователя в ЕСИА.

Работа с Системой осуществляется с помощью одного из следующих рекомендованных Интернет браузеров: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Спутник, Microsoft Edge. Интернет браузер Internet Explorer не позволяет корректно работать с Системой.

После завершения регистрации доступ для работы в Системе будет возможен по адресу <https://pos.gosuslugi.ru/backoffice/>.

Роли пользователей Системы позволяют выполнять указанные ниже функции.

Куратором является должностное лицо, уполномоченное субъектом Российской Федерации или ФОИВ на осуществление административных функций по контролю ответов на сообщения и подготовке статистической отчетности.

Руководителем является должностное лицо субъекта Российской Федерации или ФОИВ, уполномоченное на согласование и утверждение подготовленных ответов на сообщения.

Координатором является должностное лицо субъекта Российской Федерации или ФОИВ, уполномоченное на рассмотрение и подготовку ответов на сообщения.

Методические материалы для работы с Платформой обратной связи, включая описание ролей пользователей и обучающие ролики по каждой роли, размещены по адресу: <https://pos.gosuslugi.ru/docs/>.

## **5 Обработка сообщений граждан**

Процесс обработки сообщений в Системе состоит из следующих последовательных этапов:

- модерирование Оператором Системы (в настоящей инструкции не рассматривается);
- координация;
- исполнение;
- согласование;
- утверждение.

Действия каждого этапа выполняет пользователь, имеющий соответствующую роль - Координатор (для этапов координации, исполнения), Руководитель (для этапа согласования, утверждения), Куратор (контроль ответов на сообщения).

### **5.1 Координация**

Все сообщения, принятые на этапе модерирования, поступают на этап координации и попадают на автоматизированное рабочее место Координатора.

Координатору также направляются:

- сообщения, перенаправленные из другого субъекта РФ или ФОИВ по подведомственности;
- сообщения, возвращенные на этап координации Руководителем.

Вид главного окна АРМ Координатора приведен на рисунке 1.

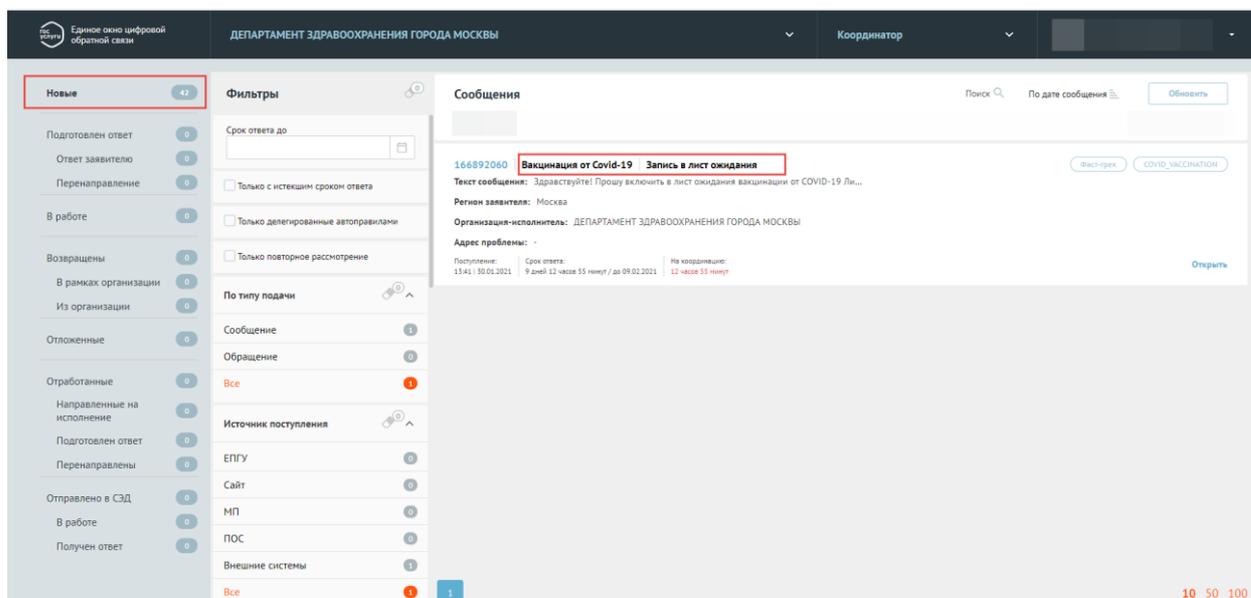


Рисунок 1 — Главное окно АРМ Координатора

Слева в окне отображен список разделов и Координатор видит сколько всего сообщений (в подразделении на рассмотрении, сколько возвращено руководителем, сколько сообщений на согласовании (утверждении), у скольких сообщений наступил срок ответа, сколько сообщений не выполнено в срок. Справа от названия раздела отображается количество сообщений в разделе.

Координатор имеет возможность просмотра каждого сообщения.

Для выбора поступившего от Заявителя сообщения для подготовки ответа Координатору следует переключиться в раздел «Новые» (выделен слева на рисунке 1) и выбрать то поступившее сообщение, по которому следует подготовить ответ, щелкнув по области с данными этого сообщения в списке, или нажав на кнопку «Открыть» в области с данными сообщения (рисунок 2).

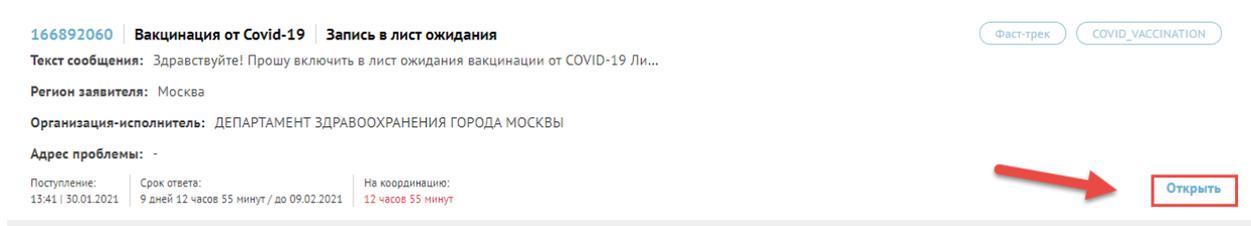
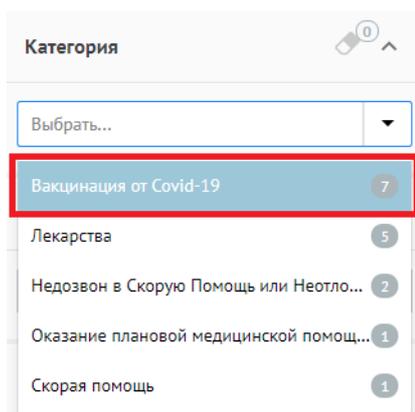


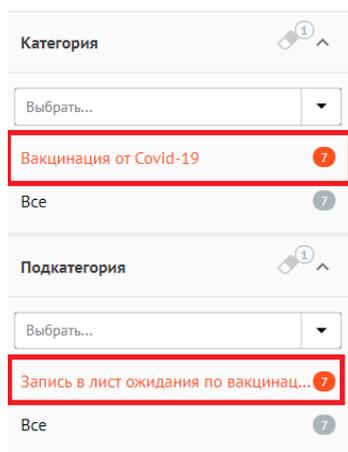
Рисунок 2 — Область данных сообщения в списке сообщений главного окна АРМ Координатора

Для удобства выбора только сообщений по тематике записи в лист ожидания на вакцинацию от COVID-19 Координатор может отфильтровать сообщения по категории с тем, чтобы ему отображались только сообщения с категорией «Вакцинация от COVID-19». Область фильтров располагается в главном окне АРМ Координатора правее области выбора разделов. Следует установить фильтр по категории «Вакцинация от Covid-19» и, если это необходимо, по подкатегории «Запись в лист ожидания по вакцинации» (рисунок 1).



*Рисунок 3 — Выбор фильтра по категории для списка сообщений в АРМ Координатора*

Область фильтра по категориям и подкатегориям после выбора должна иметь вид, показанный на рисунке 4.



*Рисунок 4 — Представление фильтра по категории и подкатегории после выбора*

После выбора сообщения в АРМ будет отображена карточка сообщения, показанная на рисунке 5.

Срок ответа: 9 дней 12 часов 52 минуты / до 09.02.2021  
На координацию: 12 часов 52 минуты / до 31.01.2021

^ Информация по сообщению

Регистрационный номер	-	
Дата регистрации	-	

Статус	Принято модератором	<a href="#">Редактировать</a>
Категория	Вакцинация от Covid-19	
Подкатегория	Запись в лист ожидания	
Факт	-	
Организация-исполнитель	ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ	

Дата подачи	30.01.2021
Источник поступления	COVID_VACCINATION
Фаст-трек	<input checked="" type="checkbox"/>

v Заявитель

Рисунок 5 — Карточка обращения

В нижней части карточке располагаются кнопки возможных операций с сообщением (рисунок 6).

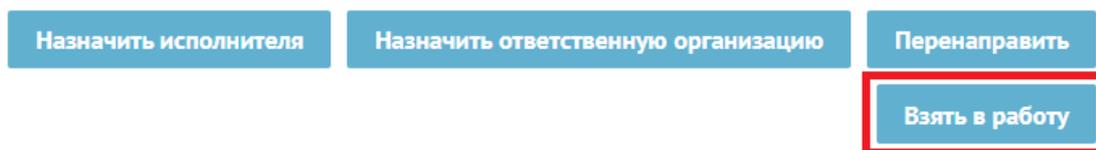


Рисунок 6 — Кнопки операций с сообщениями в АРМ Координатора

Следует нажать на кнопку «Взять в работу», сообщение перейдет в статус «В работе», и Координатор будет выполнять функции исполнителя по данному сообщению.

В случае если из текста сообщения следует, что изложенные в нем факты относятся к иному субъекту Российской Федерации, чем тот, что обусловлен предоставленной в Системе Координатору ролью, Координатор может инициировать перенаправление его по подведомственности в иной субъект

Российской Федерации в течении трех дней с момента поступления сообщения на рассмотрение.

## 5.2 Исполнение

На этапе исполнения Координатор обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение сообщения с участием Заявителя, направившего сообщение.

По результатам рассмотрения сообщения Координатор должен подготовить ответ на сообщение. Все сообщения, взятые Координатором в работу, отображаются в главном окне АРМ Координатора в разделе «В работе» (рисунок 7).

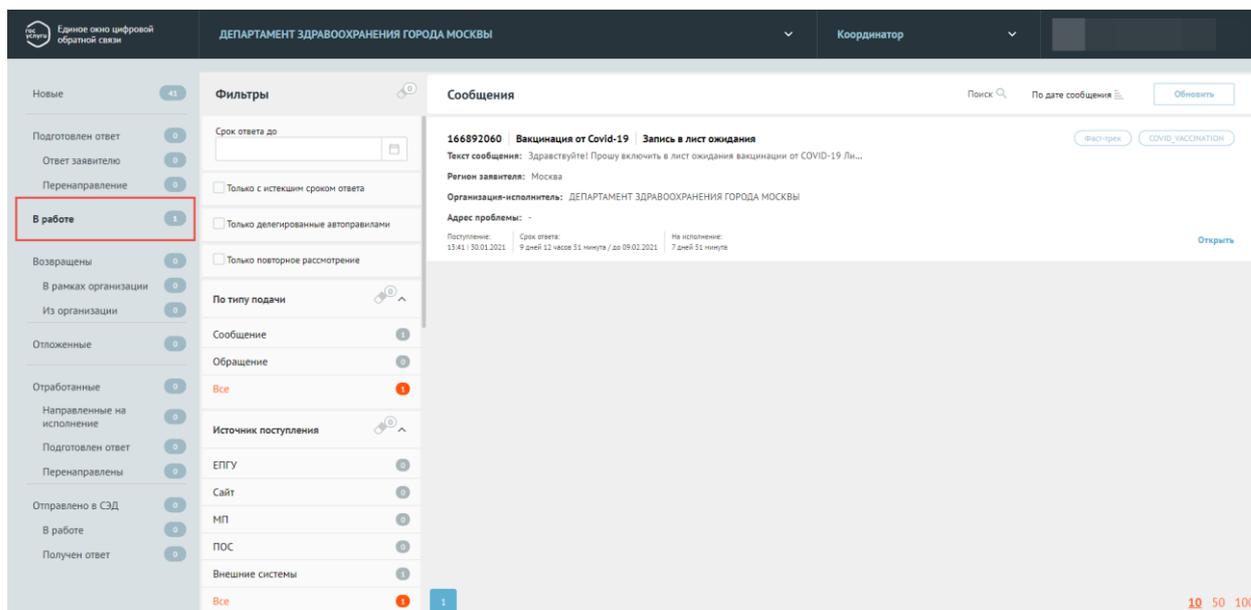


Рисунок 7 — Главное окно АРМ Координатора с выбранным разделом «В работе»

Для того чтобы подготовить ответ, Координатору следует выбрать сообщение в списке сообщений, отображаемых в разделе. При необходимости Координатор может применить фильтр по категории, как это описано в п. 5.1. После выбора сообщения, в главном окне будет отображена карточка сообщения, которая имеет вид, показанный на рисунке 9. Данные о Заявителе и Вакцинируемом (в поле «Текст сообщения») содержат сведения, указанные в

п. 3.2 настоящей Инструкции, и представлены в карточке так, как это показано на рисунке 8.

Категория	Вакцинация от COVID-19
Подкатегория	Запись в лист ожидания по вакцинации
Факт	-
Организация-исполнитель	МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Дата подачи	28.01.2021
Источник поступления	COVID_VACCINATION
Фаст-трек	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>^ Заявитель</b>	
Фамилия	
Имя	
Отчество	
Адрес места жительства	
Квартира	
Электронная почта	
Тел.	
<b>^ Другая информация</b>	
Текст сообщения	Здравствуйте! Прошу включить в лист ожидания вакцинации от COVID-19 СНИСЛС: [redacted] Полис ОМС: [redacted] Серия полиса ОМС: [redacted] Дата рождения: [redacted] Адрес электронной почты: e1e1[redacted]@[redacted] Контактный номер телефона: Для прохождения вакцинации в Субъект РФ: Мурманская область
Регион	Мурманская область
Адрес проблемы	-
Приложенные файлы	-

Рисунок 8 — Данные Заявителя и Вакцинируемого в карточке сообщения

Внимание! Данные вакцинируемого находятся не в полях области «Заявитель», а в поле «Текст сообщения» области «Другая информация» карточки (Заявителем и Вакцинируемым могут быть разные лица, т.е. Заявитель может отправить сообщение для записи в лист ожидания на вакцинацию другого лица).

Срок ответа: 9 дней 12 часов 50 минут/ до 09.02.2021  
На исполнение: 7 дней 50 минут/ до 07.02.2021

^ Информация по сообщению

Регистрационный номер	-	
Дата регистрации	-	

Статус: Взято в работу координатором

Категория: Вакцинация от Covid-19

Подкатегория: Запись в лист ожидания

Факт: -

Организация-исполнитель: ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

Дата подачи: 30.01.2021

Источник поступления: COVID\_VACCINATION

Фаст-трек:

v Заявитель

Рисунок 9 — Карточка сообщения, взятая в работу Координатором

В нижней части карточки располагаются кнопки возможных операций с сообщением, находящимся в работе у Координатора (рисунок 10).



Рисунок 10 — Кнопки операций с сообщениями в работе в АРМ Координатора

Следует нажать на кнопку «Подготовить ответ», после чего будет открыта форма «Подготовить ответ» (рисунок 11).

Подготовить ответ

Подготовленный шаблон ответа

Тип решения\*

Тип решения не выбран

Загрузить файл

Общий размер файлов к ответу заявителю до 10 Мб

Должность\*

Документация

ФИО\*

Хазанов И

Комментарий к ответу

Введите комментарий

Загрузить файл

Общий размер файлов к комментарию до 10 Мб

На согласование

Выбрать...

*Рисунок 11 — Форма подготовки ответа*

В списке поля «Тип решения» формы следует выбрать наименование шаблона, соответствующего одному из типов решения — «Решено» или «Отклонено». Значению «Решено» соответствует единственный шаблон — «Запись на вакцинацию». Все остальные шаблоны (начинающиеся со слов «Отказано. ...») соответствуют типу решения «Отклонено». После выбора типа решения в поле «Текст решения» формы будет отображен типовой шаблон решения.

Вид формы подготовки ответа для шаблона — «Запись на вакцинацию» показан на рисунке 12.

Подготовить ответ
✕

Подготовленный шаблон ответа

Тип решения\*

Запись на вакцинацию произведена

Текст решения

Пример ✎ – поле ввода для заполнения
Пример ✎ – неизменяемое поле

Ваше сообщение ⓘ Номер сообщения заявителя ✎ от ⓘ

Укажите дату

Укажите дату 📅; рассмотрено.

Вы записаны на вакцинацию против COVID-19:

Дата: ⓘ Укажите дату 📅;

Время: ⓘ 18:45 ✎

Адрес: ⓘ

Адрес медицинской организации (или ее подразделения, пункта вакцинации) ✎

Мед. организация: ⓘ Название медицинской организации ✎

Дополнительная информация ✎

*Рисунок 12 — Форма подготовки ответа с типом решения «Запись на вакцинацию»*

Обязательными для заполнения вручную являются следующие поля:

- «Номер сообщения» и «Дата отправки сообщения»;
- Дата (при установке курсора в это поле будет открыт календарь, в котором дата может быть выбрана);
- Время (задается в формате «чч:мм»);
- Адрес — адрес медицинской организации (или ее подразделения, пункта вакцинации), где будет производиться вакцинация, в текстовой строке;
- медицинская организация (название медицинской организации).

В поле «Дополнительная информация» может быть введена дополнительная информация о вакцинации (не более одного абзаца), но ввод в это поле не является обязательным. Редактируются поля, выделенные рамкой — остальная информация в поле «Текст решения» не редактируется. Все указанные в поле данные (и изменяемые, и не изменяемые) будут отправлены в виде ответа Заявителю.

Вид формы подготовки ответа для шаблона — «Отказано. Заявитель вакцинирован» показан на рисунке 13.

Подготовить ответ

Подготовленный шаблон ответа

Тип решения\*

Отказано. Заявитель вакцинирован

Текст решения

Пример — поле ввода для заполнения Пример — неизменяемое поле

В ответ на Ваше сообщение о записи на вакцинацию против COVID-19

⓪ Номер сообщения заявителя от ⓪ Укажите дату;

по адресу: Адрес медицинской организации (или ее подразделения, пункта вакцинации)

мед. организация: Название медицинской организации

сообщаем следующее.

Запись на вакцинацию против COVID -19 не проведена по причине: Вы уже вакцинировались против COVID-19 ⓪ Укажите дату;

Укажите время

Дополнительная информация

Рисунок 13 — Форма подготовки ответа с типом решения «Отказано. Заявитель вакцинирован»

Заполняются вручную следующие поля шаблона:

- «Номер сообщения» и «Дата отправки сообщения» (обязательные поля);
- По адресу: Адрес медицинской организации (или ее подразделения, пункта вакцинации) в текстовой строке (необязательное поле);
- медицинская организация (название медицинской организации) (необязательное поле);
- Дата (когда уже была проведена вакцинация Заявителя) (при установке курсора в это поле будет открыт календарь, в котором дата может быть выбрана) (обязательное поле);
- Время (когда уже была проведена вакцинация Заявителя) (задается в формате «чч:мм») (обязательное поле).

В поле «Дополнительная информация» может быть введена дополнительная информация о вакцинации (не более одного абзаца), но ввод в это поле не является обязательным. Редактируются поля, выделенные рамкой — остальная информация в поле «Текст решения» не редактируется. Все указанные в поле данные (и изменяемые, и не изменяемые) будут отправлены в виде ответа Заявителю.

Вид формы подготовки ответа для шаблона — «Отказано. Заявитель болел Covid-19» показан на рисунке 14.

The screenshot shows a web form titled "Подготовить ответ" (Prepare answer) with a close button (X). Below the title is the subtitle "Подготовленный шаблон ответа" (Prepared answer template). The form contains the following elements:

- Тип решения\*** (Decision type): A dropdown menu with the selected option "Отказано. Заявитель болел Covid-19".
- Текст решения** (Decision text): A section with two sub-headers: "Пример" (Example) and "Пример" (Example) - неизменяемое поле (Example - non-editable field).
- Main text area:** A large text box containing a pre-filled template:
  - В ответ на Ваше сообщение о записи на вакцинацию против COVID-19
  - ⓪ **Номер сообщения заявителя** от ⓪ **Укажите дату**;
  - по адресу: Адрес медицинской организации (или ее подразделения, пункта вакцинации)
  - мед. организация: Название медицинской организации
  - сообщаем следующее.
  - Запись на вакцинацию против COVID-19 не проведена по причине: вакцинация переболевшим COVID-19 не проводится.
  - Дополнительная информация
- Buttons:** A blue button "Загрузить файл" (Upload file) and a note "Общий размер файлов к ответу заявителю до 10 Мб" (Total size of files to the applicant up to 10 MB).

Рисунок 14 — Форма подготовки ответа с типом решения «Отказано. Заявитель болел Covid-19»

Заполняются вручную следующие поля шаблона:

- «Номер сообщения» и «Дата отправки сообщения» (обязательные поля);
- Адрес медицинской организации (или ее подразделения, пункта вакцинации) в текстовой строке (необязательное поле);

- медицинская организация (название медицинской организации) (необязательное поле).

В поле «Дополнительная информация» может быть введена дополнительная информация о вакцинации (не более одного абзаца), но ввод в это поле не является обязательным. Редактируются поля, выделенные рамкой — остальная информация в поле «Текст решения» не редактируется. Все указанные в поле данные (и изменяемые, и не изменяемые) будут отправлены в виде ответа Заявителю.

Вид формы подготовки ответа для шаблона — «Отказано. Заявителю не дозвонились» показан на рисунке 15.

The screenshot shows a web form titled "Подготовить ответ" (Prepare answer) with a close button (X). Below the title is the subtitle "Подготовленный шаблон ответа" (Prepared answer template). The form contains the following elements:

- Тип решения\*** (Decision type): A dropdown menu with the selected option "Отказано. Заявителю не дозвонились" (Refused. Applicant not reached).
- Текст решения** (Decision text): A section with two example buttons: "Пример" (Example) with a pencil icon (indicating it is a text input field) and "Пример" (Example) without a pencil icon (indicating it is a read-only field).
- Main text area:** A large text area containing a template message. The message starts with "В ответ на Ваше сообщение о записи на вакцинацию против COVID-19" (In response to your message about vaccination against COVID-19). It includes several red-bordered input fields: "Номер сообщения заявителя" (Applicant message number), "Укажите дату" (Specify date), "по адресу: Адрес медицинской организации (или ее подразделения, пункта вакцинации)" (at address: medical organization address), "мед. организация: Название медицинской организации" (medical organization: name), and "Номер телефона пункта вакцинации" (Vaccination point phone number). There is also a "Дополнительная информация" (Additional information) field at the bottom.

Рисунок 15 — Форма подготовки ответа с типом решения «Отказано. Заявителю не дозвонились»

Заполняются вручную следующие поля шаблона:

- «Номер сообщения» и «Дата отправки сообщения» (обязательные поля);
- Адрес медицинской организации (или ее подразделения, пункта вакцинации) в текстовой строке (необязательное поле);

- Мед. организация (название медицинской организации) (необязательное поле);
- Номер телефона пункта вакцинации (обязательное поле).

В поле «Дополнительная информация» может быть введена дополнительная информация о вакцинации (не более одного абзаца), но ввод в это поле не является обязательным. Редактируются поля, выделенные рамкой — остальная информация в поле «Текст решения» не редактируется. Все указанные в поле данные (и изменяемые, и не изменяемые) будут отправлены в виде ответа Заявителю.

Вид формы подготовки ответа для шаблона — «Отказано. Заявитель отказался» показан на рисунке 16.

**Подготовить ответ** ✕

**Подготовленный шаблон ответа**

Тип решения\*

Отказано. Заявитель отказался

Текст решения

Пример ✎ – поле ввода для заполнения    Пример ✎ – неизменяемое поле

В ответ на Ваше сообщение о записи на вакцинацию против COVID-19

Ⓜ **Номер сообщения заявителя** ✎ от Ⓜ **Укажите дату** 📅;

по адресу: Адрес медицинской организации (или ее подразделения, пункта вакцинации) ✎

мед. организация: Название медицинской организации ✎

сообщаем следующее.

Запись на вакцинацию против COVID-19 не проведена по причине:  
Заявитель отказался от вакцинации.

Дополнительная информация ✎

*Рисунок 16 — Форма подготовки ответа с типом решения «Отказано. Заявитель отказался»*

Заполняются вручную следующие поля шаблона:

- «Номер сообщения» и «Дата отправки сообщения» (обязательные поля);

- Адрес медицинской организации (или ее подразделения, пункта вакцинации) в текстовой строке (необязательное поле);
- Мед. организация (название медицинской организации) (необязательное поле).

В поле «Дополнительная информация» может быть введена дополнительная информация о вакцинации (не более одного абзаца), но ввод в это поле не является обязательным. Редактируются поля, выделенные рамкой — остальная информация в поле «Текст решения» не редактируется. Все указанные в поле данные (и изменяемые, и не изменяемые) будут отправлены в виде ответа Заявителю.

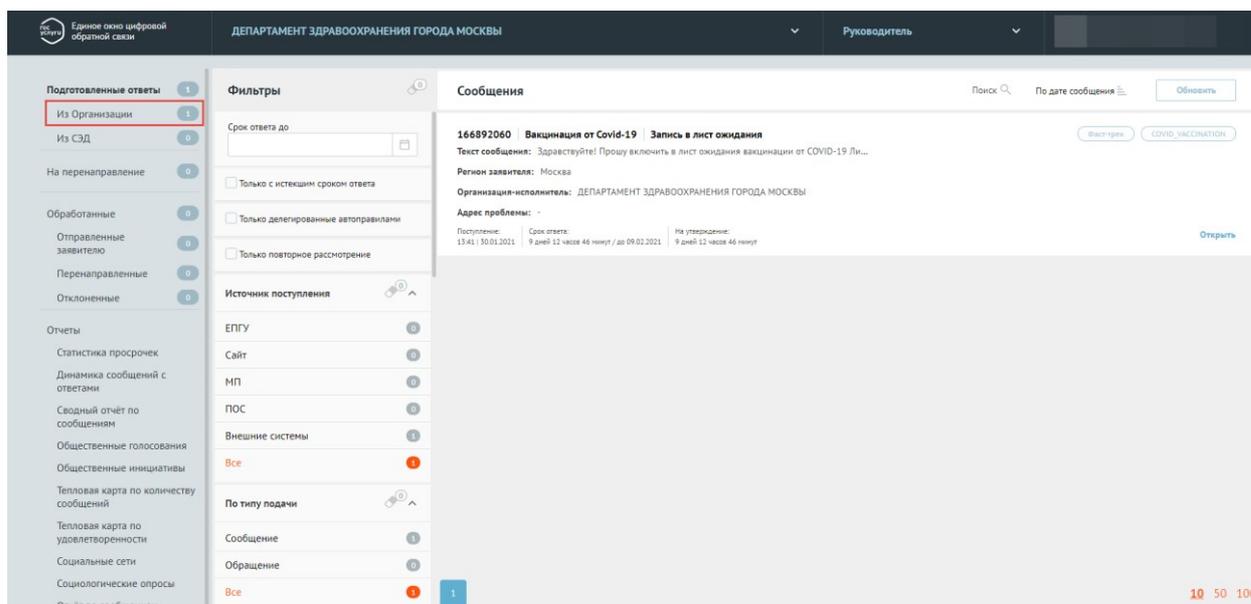
После заполнения всех полей шаблона, независимо от выбранного шаблона и типа решения, следует:

- задать при необходимости комментарий, который будет виден Руководителю при согласовании и (или) утверждении;
- загрузить, при необходимости, подтверждающие документы с помощью кнопки «Загрузить файл» под полем «Текст решения». При необходимости предварительного направления гражданину формы медицинского согласия, приложите соответствующий документ;
- загрузить, при необходимости, подтверждающие документы, которые будут доступны Руководителю (при согласовании и/ или утверждении).

Координатор обязан указать лицо, утверждающее выбранное решение и, при необходимости, список лиц, согласующих выбранное решение. Выбор согласующих и утверждающих решение может быть только из пользователей Системы с ролью Руководитель данного ЛКО.

### **5.3 Согласование**

Все сообщения, направленные Координатором для согласования, поступают на автоматизированное рабочее место Руководителя. Вид главной страницы АРМ Руководителя приведен на рисунке 17.



*Рисунок 17 — Главное окно АРМ Руководителя с выбранным разделом «В работе»*

Процедура согласования осуществляется в соответствии с правилами, установленными субъектом Российской Федерации. В случае принятия соответствующего решения субъектом Российской Федерации или ФОИВ процедура согласования может быть исключена из процесса подготовки ответа на сообщение, тогда подготовленный Координатором ответ сразу переходит на этап утверждения (п. 5.4).

В случае наличия нескольких лиц, согласующих ответ на сообщение, согласование производится ими последовательно в порядке их выбора на этапе исполнения.

Для решения по сообщению с подготовленным ответом, следует переключиться в раздел «Подготовленные ответы»-> «Из организации», который выделен на рисунке 17. Для того чтобы согласовать ответ (или выполнить иное возможное действие с сообщением), Руководителю следует выбрать сообщение в списке сообщений, отображаемых в разделе (рисунок 18).

^ Информация по сообщению	
Регистрационный номер	-
Дата регистрации	-
Статус	Ответ заявителю отправлен на согласование
Категория	Вакцинация от Covid-19
Подкатегория	Запись в лист ожидания по вакцинации
Факт	-
Организация-исполнитель	МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Дата подачи	29.01.2021
Источник поступления	COVID_VACCINATION
Фаст-трек	<input checked="" type="checkbox"/>
v Заявитель	

*Рисунок 18 — Карточка сообщения на согласование*

При необходимости Руководитель может применить фильтр по категории, как это описано в п. 5.1.

Все кнопки возможных операций с сообщением на стадии согласования отображаются в нижней части карточки (рисунок 19).

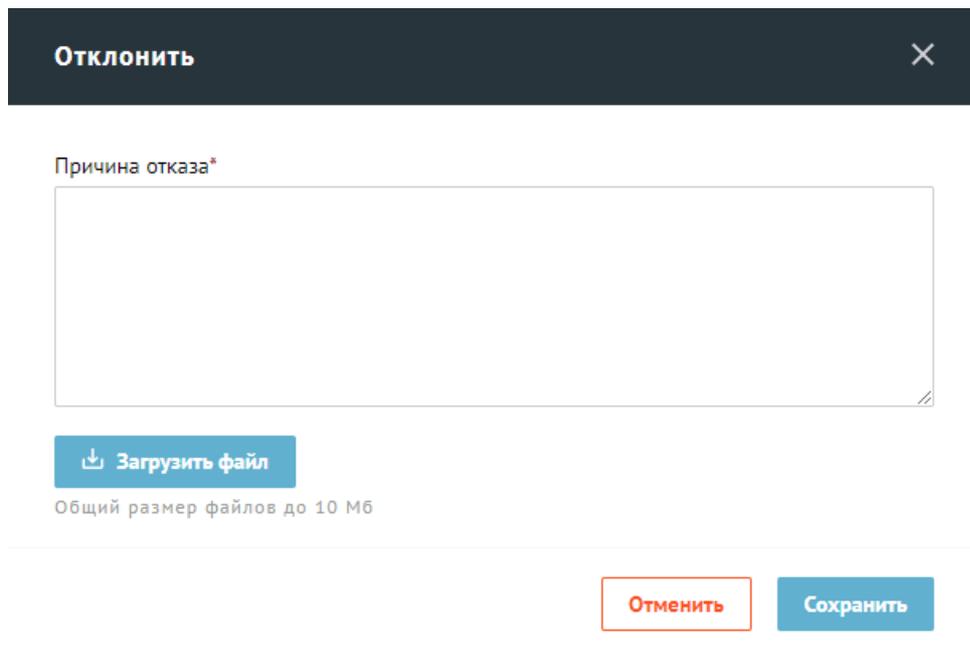


*Рисунок 19 — Кнопки операций с сообщениями на стадии согласования*

Основные действия Руководителя с сообщением на этапе согласования:

- согласовать ответ на сообщение, нажав на кнопку «Согласовать». Сразу после нажатия на эту кнопку сообщение перейдет на согласование следующему согласующему сообщению лицу или, если таковых нет, перейдет на этап утверждения;
- отклонить подготовленный ответ на сообщение. При нажатии на кнопку «Отклонить» будет открыта форма «Отклонить» (рисунок 20), в которой должна быть указана причина отклонения (и, если это необходимо,

приложены файлы с обоснованием). После этого сообщение возвращается Координатору на этап исполнения;



Отклонить

Причина отказа\*

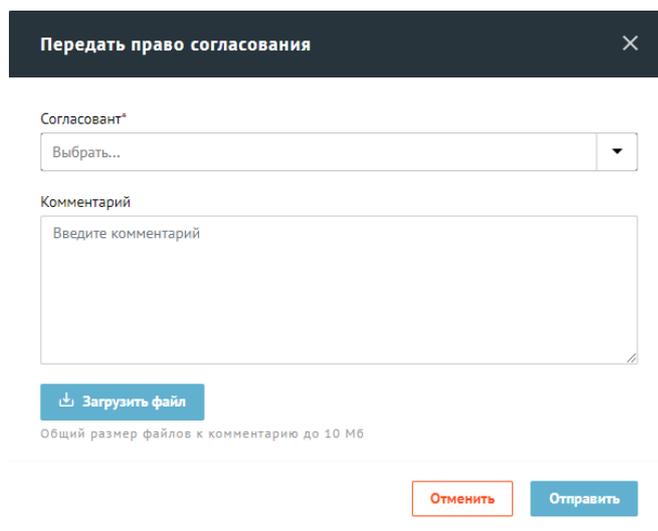
Загрузить файл

Общий размер файлов до 10 Мб

Отменить Сохранить

*Рисунок 20 — Форма отклонения с этапа согласования сообщения*

- передать право согласования ответа на сообщения другому пользователю с правами Руководителя, который имеет право согласования сообщений данной категории для данного ЛКО. При нажатии на кнопку «Передать право согласования» будет открыта форма «Передать право согласования» (рисунок 21), в которой должен быть выбран новый согласующий (и, если это необходимо, указан комментарий и приложены файлы с обоснованием);



*Рисунок 21 — Форма передачи права согласования*

- изменить, если это необходимо, текст ответа, нажав на кнопку «Изменить ответ».

#### **5.4 Утверждение**

На этап утверждения попадают сообщения:

- успешно прошедшие этап согласования;
- для которых подготовлен ответ и, на этапе исполнения, не предусмотрен этап согласования.

Все сообщения, направляемые на этап утверждения, поступают на автоматизированное рабочее место Руководителя. Вид главной страницы АРМ Руководителя приведен на рисунке 17 п. 5.3.

Для решения по сообщению с подготовленным ответом, следует переключиться в раздел «Подготовленные ответы»-> «Из организации», который выделен на рисунке 17 п. 5.3.. Для того чтобы утвердить ответ (или выполнить иное возможное действие с сообщением), Руководителю следует выбрать сообщение в списке сообщений, отображаемых в разделе (рисунок 18 п. 5.3).

При необходимости Руководитель может применить фильтр по категории, как это описано в п. 5.1.

Все кнопки возможных операций с сообщением на стадии утверждения отображаются в нижней части карточки (рисунок 22).



Рисунок 22 — Кнопки операций с сообщениями на стадии утверждения

Основные действия Руководителя с сообщением на этапе утверждения:

- утвердить ответ на сообщение, нажав на кнопку «Утвердить». Сразу после нажатия на эту кнопку пользователю и в ЛК на ЕПГУ будет автоматически направлено уведомление с подготовленным ответом;
- отклонить подготовленный ответ на сообщение. При нажатии на кнопку «Отклонить» будет открыта форма «Отклонить» (рисунок 23), в которой должна быть указана причина отклонения (и, если это необходимо, приложены файлы с обоснованием). После этого сообщение возвращается Координатору на этап исполнения;

Рисунок 23 — Форма отклонения с этапа утверждения сообщения

- передать право утверждения ответа на сообщения другому пользователю с правами Руководителя, который имеет право утверждения сообщений

данной категории для данного ЛКО. При нажатии на кнопку «Передать право утверждения» будет открыта форма «Передать право утверждения» (рисунок 24), в которой должен быть выбран новый утверждающий (и, если это необходимо, указан комментарий и приложены файлы с обоснованием);

Передать право утверждения

Утверждающий\*

Выбрать...

Комментарий

Введите комментарий

Загрузить файл

Общий размер файлов к комментарию до 10 Мб

Отменить Отправить

Рисунок 24 — Форма передачи права утверждения

- изменить, если это необходимо, текст ответа, нажав на кнопку «Изменить ответ».

### 5.5 Контроль ответов на сообщения и подготовка статистической отчетности

Все сообщения, поступившие в Систему, для которых в качестве организации-исполнителя указана организация субъекта Российской Федерации

или ФОИВ, доступны Куратору субъекта Российской Федерации или ФОИВ. Вид главной страницы АРМ Куратора приведен на рисунке 25.

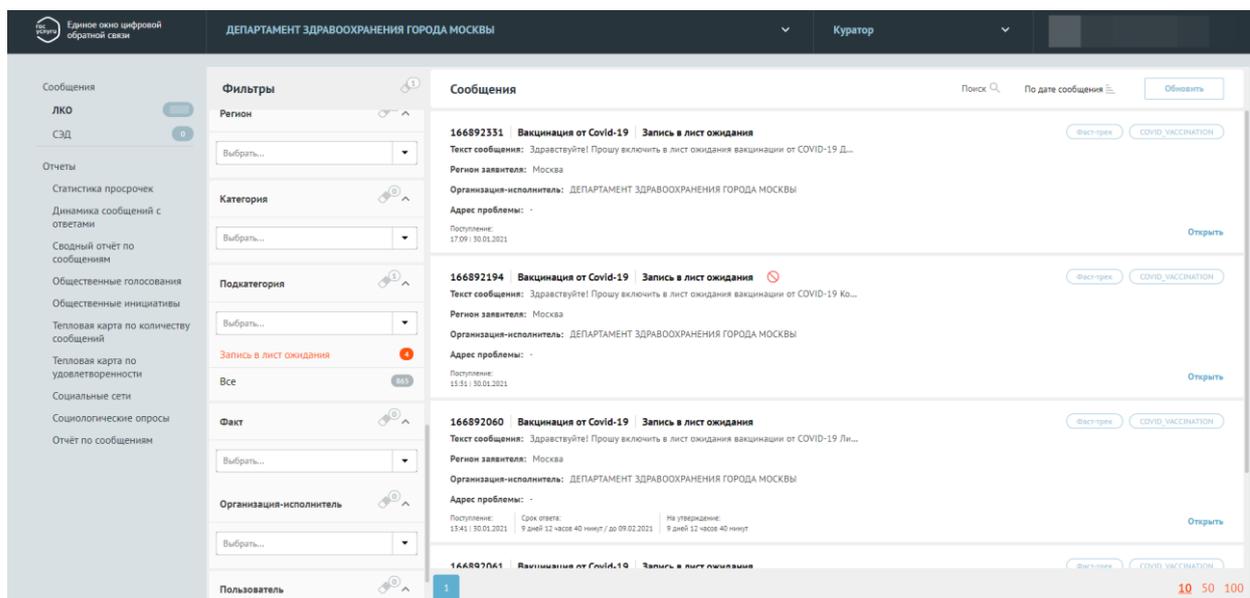


Рисунок 25 — Главное окно АРМ Куратора

Куратор может открывать и просматривать любое сообщение, в том числе, находящееся на модерировании.

Куратору доступны сведения о количестве сообщений, находящихся на этапах:

- Модерирования;
- Координации;
- Исполнения;
- Согласования
- Утверждения;
- Завершенные.

Куратору доступна возможность просмотра статистических отчетов за выбранный период по сообщениям с параметрами: категория (подкатегория сообщений), заявитель, статус сообщения, этапы рассмотрения сообщения.

Сообщение и ответы на сообщения, направляемые посредством Системы, доступны для просмотра Куратору.

## **6. Техническая поддержка**

В случае возникновения вопросов по работе с Системой обращайтесь в службу технической поддержки по электронному адресу [sd@sc.minsvyaz.ru](mailto:sd@sc.minsvyaz.ru) или по телефону 8-800-100-70-10

При отправке заявки на почту, обязательно нужно указать:

- фамилия, имя и отчество инициатора заявки;
- электронный адрес регистрации в Системе;
- должность инициатора;
- наименование ведомства/организации инициатора;
- описание причины и сути заявки;
- детальное описание ситуации;
- ожидаемое поведение Системы по шагам и результат ее работы (скриншоты экранов, коды ошибок и т.д.).