

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНЫХ НАУК
Кафедра документоведения и документационного обеспечения управления

Заведующий кафедрой
канд. техн. наук
А.М. Петров

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
магистра

ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРИЕМНОЙ
ГЛАВНОГО ВРАЧА БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ХАНТЫ-
МАНСКИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ «СУРГУТСКИЙ
КЛИНИЧЕСКИЙ КОЖНО-ВЕНЕРОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР»: ОПЫТ И
ПРОБЛЕМЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ

46.04.02 Документоведение и архивоведение
Магистерская программа «Документационное обеспечение управления»

Выполнила работу
студентка 3 курса
заочной формы обучения

Неустроева
Татьяна Вячеславовна

Руководитель
канд. ист. наук, доцент
Рецензент
Заместитель главного врача
по экономическим вопросам
БУ «Сургутский клинический кожно-
венерологический диспансер»

Еланцева Ольга Павловна

Зотолокина Наталья Фардатовна

Тюмень
2021

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
ГЛАВА 1. ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИОННО-ФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БУ ХМАО – ЮГРЫ «СУРГУТСКИЙ КЛИНИЧЕСКИЙ КОЖНО-ВЕНЕРОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР»: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ОПТИМИЗАЦИИ	13
1.1. Правовое регулирование деятельности и документационного обеспечения приемной главного врача диспансера	13
1.2. Анализ, проблемы и совершенствование организационно-правовой документации диспансера в условиях цифровизации	22
1.3. Организация деятельности и функции приемной главного врача диспансера	32
1.4. Актуальные проблемы и направления оптимизации документационного обеспечения деятельности	41
ГЛАВА 2. ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРИЕМНОЙ ГЛАВНОГО ВРАЧА БУ ХМАО – ЮГРЫ «СУРГУТСКИЙ КЛИНИЧЕСКИЙ КОЖНО-ВЕНЕРОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР», ПРОБЛЕМЫ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В УСЛОВИЯХ ПЕРЕХОДА НА ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТООБОРОТ И ПРИМЕНЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ	44
2.1. Обзор документационного обеспечения деятельности приемной главного врача учреждения	44
2.2. Опыт функционирования системы электронного документооборота и задачи информационного обеспечения управления диспансера	51
2.3. Проблемы и перспективы совершенствования организации работы с обращениями граждан в приемной главного врача	60
ГЛАВА 3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПО ДЕЛОПРОИЗВОДСТВУ И ИНФОРМАЦИОННОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В БУ «СУРГУТСКИЙ КЛИНИЧЕСКИЙ КОЖНО-ВЕНЕРОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР»	71
3.1. Внесение дополнений и изменений в Инструкцию по делопроизводству и Положение об организации работы с обращениями граждан в условиях пандемии и перехода на удаленный режим работы учреждения	71
3.2. Проектирование Методических рекомендации по работе с обращениями граждан на портале ССТУ.РФ посредством автоматизированного рабочего места единой системы обращений граждан	76

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

91

ПРИЛОЖЕНИЕ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПРОЕКТ ВНЕСЕНИЯ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ В ИНСТРУКЦИЮ ПО ДЕЛОПРОИЗВОДСТВУ БУ ХМАО – ЮГРЫ «СУРГУТСКИЙ КЛИНИЧЕСКИЙ КОЖНО-ВЕНЕРОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР» 99

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ПРОЕКТ ВНЕСЕНИЯ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ В ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В БУ ХМАО – ЮГРЫ «СУРГУТСКИЙ КЛИНИЧЕСКИЙ КОЖНО-ВЕНЕРОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР» 101

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ПРОЕКТ ДОКУМЕНТАЦИИ «МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В БУ ХМАО – ЮГРЫ «СУРГУТСКИЙ КЛИНИЧЕСКИЙ КОЖНО-ВЕНЕРОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР» НА ПОРТАЛЕ ССТУ.РФ ПОСРЕДСТВОМ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО РАБОЧЕГО МЕСТА ЕДИНОЙ СИСТЕМЫ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН» 102

ВВЕДЕНИЕ

В современных условиях для повышения эффективности управления необходимо совершенствование работы с документами, так как всякое управленческое решение всегда базируется на информации. Организация документооборота влияет на качество работы. От того, насколько профессионально ведется работа с документами, зависит эффективность управленческой деятельности в организации в целом. Нынешний подход к управлению документами предполагает унифицированное управление различными видами документов. Многочисленные проблемы, которые относятся к управлению как электронными, так и к другим видам документов, на данный момент считаются составляющими элементами информационной безопасности организации.

Изменения, происходящие в стране, внедрение новых информационных технологий, отразились на деятельности медицинских учреждений, в том числе на процессе организации работы с обращениями граждан. Появление новых возможностей коммуникации между пациентами и медицинским учреждением (оформление запросов в электронной форме, электронный архив, письменные обращения, сайт) обеспечивающих более широкий и быстрый доступ к документам, востребованным для личных и управленческих нужд должно было упростить деятельность приемной главного врача, однако наоборот обнажило ряд организационных и информационных проблем.

Актуальность и важность изучения вопросов документационного и информационно обеспечения деятельности приемной главного врача медицинского учреждения обусловлена тем, что управленческие процессы и их документационное обеспечение в любом учреждении это сложный комплекс процессов, которые требуют обязательного регулирования и изучения. Регуляторами здесь выступают нормы законодательных и иных правовых актов, принимаемых государственными органами. В соответствии с ними действуют нормативно-методические документы общегосударственного

(межотраслевого) действия, устанавливающие правила, методы и технологические приемы работы с документами.

Наряду с этим важная роль отведена внутренним организационным документам, которые разрабатываются и принимаются самим учреждением. Именно они устанавливают порядок и фиксируют определенные условия их эффективного выполнения, то есть регламентируют управленческие действия в организации.

Необходимость разработки внутренних документов диктуется законодательством, которое определяет их как регуляторы внутренней жизни любой структуры. Целью совершенствования российского здравоохранения является улучшение общественного здоровья на основе повышения доступности и качества медицинской помощи для населения, защита граждан в сфере охраны здоровья и обеспечение реализации конституционного права граждан на охрану здоровья и медицинскую помощь, а также оперативное реагирования на нарушения прав граждан в сфере охраны здоровья.

Объектом исследования являются проблемы, теоретические и практические аспекты делопроизводства бюджетного учреждения Ханты-мансийского автономного округа – Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» (далее БУ ХМАО-Югра «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер»).

Предметом исследования является документационное обеспечение деятельности приемной главного врача БУ ХАМО-Югрыи «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер», особое внимание уделяется процессам относящимся к обеспечению работы с обращениями граждан в условиях применения информационных технологий .

Теоретическую основу выпускной квалификационной работы составили труды российских ученых, специалистов сферы здравоохранения, экспертов в области документационного и информационного обеспечения деятельности. Проблемы и перспективные направления, особенности делопроизводства в учреждениях здравоохранения предметно не рассматривались. Ряд сюжетов,

посвященных данной тематике, присутствуют в ряде научно-исследовательских работ.

Общие вопросы делопроизводства были описаны различными авторами: Я.В. Зулиным, Т.Б. Мульгановой, В.И. Сабановым, М.А. Садовой, В.В. Степановым, М.А. Татарниковым, В.М. Чернышевым, Е.Ю.Щепиной. В работах данных авторов освещены практические вопросы организации делопроизводства в медицинских организациях. Представлены правила документооборота и оформления документов, примерная инструкция по делопроизводству, положение об отделе документационного обеспечения, должностные инструкции работников, ответственных за организацию и ведение делопроизводства, список основных терминов в области делопроизводства и архивного дела. Данная литература дает нам возможность проанализировать особенности делопроизводства в медицинских учреждениях.

В ходе исследования темы были изучены публикации по вопросу автоматизации системы документооборота таких авторов как: И.П. Гайдышева, А.В. Губина, А.Е. Кобызева, С.В. Косинцева, О.С. Кудрявцевой, М.В. Ларина, А.С. Сергеенко, И.А. Ухвановой.

В статье И.А. Ухвановой, О.С. Кудрявцевой «Современная автоматизированная система документационного обеспечения управления» озвучена мысль о необходимости электронного документооборота между территориально удаленными офисами организации, а также различных организаций друг с другом.

Ларин М.А. в статьях «Актуальные проблемы современного документоведения» и «Электронные документы: вопросы теории и практики» проанализировал ключевые терминологические проблемы документоведения, его методология, закономерности, вопросы электронных документов и электронного документооборота, также проведена систематизация типов электронных документов [Ларин, с. 139-140].

К электронным документам можно отнести:

- собственно электронные документы, жизненный цикл которых протекает только в электронном виде;
- электронные копии бумажных и других аналоговых документов;
- базы данных в виде сложных документов (реестры, кадастры и др.);
- интернет-документы (документация социальных сетей, сайтов и др.).

В работе И.П. Гайдышева, А.В. Губина, А.Е. Кобызева, С.В. Косинцева, А.С. Сергеенко «Проблемы внедрения систем электронного документооборота в медицинском бюджетном учреждении» предложена следующая классификация проблем внедрения в системе электронного документооборота в медицинском бюджетном учреждении [Гайдышев, с. 274-274]:

- Организационные проблемы;
- Финансовые проблемы;
- Юридические проблемы;
- Морально-психологические проблемы;
- Технические проблемы.

Усиливающаяся роль ДОУ при создании единого информационного пространства организации, приводит к потенциальной необходимости выработки методических рекомендаций для проведения анализа эффективности системы делопроизводства и выявления потенциальных возможностей ее рационализации и оптимизации [Платко, с. 2]. В работе А.Ю. Платко «Практические аспекты анализа системы документационного обеспечения управления» была предложена комплексная методика проведения анализа эффективности системы делопроизводства, основанная на всестороннем исследовании макро-, микроокружения, нормативно-правовой регламентации процессов делопроизводства, поэтапном выявлении «слабых мест» на всех этапах работы с документами. Данная работа дает нам представление как можно проанализировать эффективность работы ДОУ и соответственно можно будет выявить проблемы в организации работы с документами в учреждении для дальнейшего их решения.

При изучении опыта предшественников был выявлен и проанализирован достаточно большой объем научных статей по тематике исследования. Нами были сделаны следующие выводы: большое количество статей посвящены изучению вопросов по организации делопроизводства на традиционных носителях, и его законодательного регулирования, также уделяется большое внимание проблемам информатизации медицинских учреждений.

Анализ научных работ и статей периодических изданий показал, что вопросы применения системы электронного делопроизводства в медицинских учреждениях раскрыты лишь в общих чертах, большинство работ касаются проблем применения информационных технологий в целом. Однако исследователями не в полной мере изучены проблемы, связанные с внедрением этих информационных технологий при документационное обеспечение деятельности приемной главного врача.

Цель выпускной квалификационной работы – в изучении современных проблем и перспектив документационного обеспечения деятельности приемной главного врача бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер», и выработке рекомендаций для организации совершенствования процессов организации работы с обращениями граждан.

Достижению поставленных целей способствует решение следующих **задач**:

- Дать характеристику правового регулирования деятельности и документационного обеспечения приемной главного врача диспансера;
- проанализировать состав организационно-правовой документации диспансера, выявить основные проблемы ее оптимизации и предложить рекомендации по ее совершенствованию в условиях цифровизации;
- рассмотреть организацию деятельности и функции приемной главного врача диспансера;
- выявить актуальные проблемы и определить пути оптимизации документационного обеспечения деятельности приемной главного врача;

- изучить состояние документационного и информационного обеспечения деятельности приемной главного врача учреждения в условиях функционирования системы электронного документооборота;

- проанализировать организацию работы с обращениями граждан в приемной главного врача, выявить проблемы и перспективы ее совершенствования в условиях цифровизации;

- дать рекомендации по совершенствованию организационно-правовой документации по делопроизводству и информационному обеспечению организации работы с обращениями граждан в приемной, спроектировать «Методические рекомендации по работе с обращениями граждан на портале ССТУ.РФ посредством автоматизированного рабочего места единой системы обращения граждан».

Методологической основой исследования являются общенаучные и специальные методы исследования. В ходе исследования в качестве общенаучного метода использовался метод систематизации, а также применялись методы, обусловленные конкретными задачами исследования: сравнительный анализ, аналитический и статистический методы для обобщения и анализа информации.

В качестве общенаучного метода был взят метод классификации, на основании которого было изучено нормативное регулирование деятельности приемной главного врача БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер». Вся нормативная база, на основании которой сформирована деятельность организации, была классифицирована на законодательные акты, нормативно-методические документы и локальную текущую документацию.

Применялись методы документоведческого исследования. В частности, это изучение источников (нормативных правовых актов, организационных документов и т.д.). На основании данного метода был выделен и проанализирован предмет исследования – организация работы с документами в

приемной главного врача БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер».

Метод сравнения – это сопоставление данных с целью выявления черт сходств или различий между ними. Например, мы сравниваем существующую организацию работы с документами с требованиями законодательных и нормативно-методических документов, оформление документов в соответствии с требованиями ГОСТ и т.д. Результаты сравнения являются важнейшей предпосылкой для обобщения и выводов. Предпроектное обследование проводится для дальнейшей разработки рекомендаций, в ходе которого мы получаем более полное представление о состоянии объекта исследования на сегодняшний день.

Работа была построена с использованием методов проектирования, предпроектного обследования и анализа. Для составления проекта была проведена следующая работа: изучение системы документооборота в БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер», непосредственное наблюдение. Метод наблюдения используется для выяснения организации работы с документами: прием, обработка, регистрация, текущее и архивное хранение документов.

Источниковую основу исследования составляют различные по своему информационному значению для решения поставленных задач документы. Документы, систематизированы автором в соответствии с их происхождением и характером содержащейся в них информации:

- Конституция РФ;
- Федеральные законы Российской Федерации;
- Нормативно-методические документы;
- Материалы текущего архива БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер».

В первую группу источников включены законодательные акты, регламентирующие вопросы организации работ с документами в организациях:

– Конституция Российской Федерации занимает первое место в иерархии нормативно-правовых актов, никакие правовые акты не могут ей противоречить. Данное требование, несомненно, также отражается при документировании и создании локальных актов в организации [Конституция РФ].

– Федеральный закон Российской Федерации 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации». Законом определяется правовой режим создания, хранения и использования информационных ресурсов» [Об информации, информационных технологиях..., ст. 2-16];

– Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» [О персональных данных, ст. 2-23];

– Федеральный закон Российской Федерации от 22 октября 2004 года № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» [Об архивном деле..., ст. 17-23];

– Федеральный закон Российской Федерации от 06 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» [Об электронной подписи, ст. 2-18].

Во вторую группу источников входят нормативные акты, рассматривающие правила, основные принципы и направления в организации работы с документами:

– Приказ Росархива от 11 апреля 2018 г. № 44 «Об утверждении Примерной инструкции по делопроизводству в государственных организациях» [Об утверждении Примерной инструкции..., ст. 2-8];

– ГОСТ Р 7.0.8-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения [ГОСТ Р 7.0.8-2013, ...];

– ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу.

Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов» [ГОСТ Р 7.0.97-2016, ...].

- ГОСТ Р ИСО 15489-1-2019 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информация и документация. Управление документами. ГОСТ распространяется на документы (всех форматов и на всех носителях), создаваемые или получаемые организацией в процессе ее деятельности или лицом, на которого возложена такая обязанность.

- ГОСТ 6.10.5-87 Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца. Стандарт устанавливает основные требования к построению формуляров-образцов, к разработке унифицированных на их основе форм документов с учетом возможности их машинной обработки и изготовлению бланков документов.

- ГОСТ Р 7.0.8-2013 СИБИБД. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. Настоящий стандарт устанавливает термины и определения основных понятий, используемые в области делопроизводства и архивного дела. Термины, установленные настоящим стандартом, рекомендуются для применения во всех видах документации и литературы по делопроизводству и архивному делу, входящих в сферу действия работ по стандартизации и (или) использующих результаты этих работ.

ГОСТы содержат все необходимые требования, предъявляемые к форме документов, бланкам, составу реквизитов.

Третья группа это локальные нормативные акты БУ «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» такие, как:

- Устав бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер»;

- Положение об организации деятельности бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер»;

- Положения отделов и структурных подразделений бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер»;

- Штатное расписание бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер»;

- Инструкция по делопроизводству в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер»;

- Номенклатура дел, приказы и т.д.

Заключительную четвертую группу источников составляют материалы текущего делопроизводства, которые содержат в себе номенклатуру дел, журнал регистрации входящей, исходящей корреспонденции.

Изученный состав источников достаточно широк, разнообразен и он позволяет проанализировать документационное обеспечение в приемной главного врача в БУ «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» и решить поставленные задачи.

Научная новизна исследования определяется тем что в рамках выпускной квалификационной работы такая тема рассматривается впервые.

В связи с поставленными задачами и целью выпускной квалификационной работы была выбрана следующая структура работы, состоящая из введения, трех глав, заключения и приложений.

Во введении дается обоснование выбранной темы, ее актуальность, определены объект и предмет исследования, изложены цели и задачи работы, дана характеристика использованных методов исследования, источников и литературы.

В первой главе рассматривается правовое регулирование и организационного функциональный анализ документационного обеспечения деятельности учреждения.

Во второй главе проводится обзор документационного обеспечения деятельности приемной главного врача БУ «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» и анализ функционирования системы электронного документооборота. Рассматриваются проблемы и перспективы совершенствования организации работы с обращениями граждан.

В третьей главе приводятся предложения по рационализации и совершенствованию документационного обеспечения деятельности приемной главного врача БУ «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер», разработаны проекты – Методические рекомендации по работе с обращениями граждан в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» на портале ССТУ.РФ посредством автоматизированного рабочего места единой системы обращения граждан; О внесении дополнений и изменений в Инструкцию по делопроизводству и Положение об организации работы с обращениями граждан. Проведены расчеты эффективности. В заключении подводятся итоги выпускной квалификационной работы, предлагаются некоторые мероприятия по оптимизации документационного обеспечения.

Некоторые результаты исследования представлены в двух статьях, опубликованных в журнале «Молодой ученый»:

Неустроева Т.В. Работа с обращениями граждан в медицинской организации с использованием портала ССТУ.РФ //Молодой ученый. № 48(338), ноябрь 2020. С. 529-531.

Неустроева Т.В. Удаленный режим работы как альтернативный способ организации труда в условиях пандемии// Молодой ученый. № 52 (342), декабрь 2020.

ГЛАВА 1. ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИОННО- ФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БУ ХМАО – ЮГРЫ «СУРГУТСКИЙ КЛИНИЧЕСКИЙ КОЖНО-ВЕНЕРОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР»: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ОПТИМИЗАЦИИ

1.1. ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРИЕМНОЙ ГЛАВНОГО ВРАЧА ДИСПАНСЕРА

Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» (далее по тексту БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер») создано распоряжением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 01 июня 2005 года № 231-рп. Учредителем Учреждения является Ханты-Мансийский автономный округ - Югра. Учреждение находится в ведении Департамента здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры.

БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» является ведущим учреждением по оказанию специализированной консультативной, диагностической и лечебно-профилактической дерматовенерологической помощи жителям прикрепленной территории обслуживания (г. Сургут, Сургутский район, г. Когалым), осуществляющим координацию мероприятий по профилактике инфекций, передаваемых половым путем (ИППП), и заразных кожных заболеваний с муниципальными, окружными и негосударственными медицинскими учреждениями, органами Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, органами образования, внутренних дел, жилищно-коммунальной и ветеринарной службой, общественными организациями.

БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» является клинической базой Сургутского государственного университета и Сургутского медицинского училища.

БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» осуществляет свою деятельность на основании:

– Устава, утвержденного распоряжением Департамента по управлению государственным имуществом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 14.12.2011 № 06-2509/110;

– Положения об организации деятельности БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер», утвержденного приказом от 21.09.2018 № 07-15-П-97;

– Лицензии на медицинскую деятельность от 11.04.2019 № ЛО-86-01-003285 (срок - бессрочно);

– Лицензии на высокотехнологичную медицинскую помощь от 23.06.2015 № ФС-86-01-001276 (срок - бессрочно);

– Санитарно-эпидемиологического заключения на соответствие условий работы с биологическими и микробиологическими организмами и их токсинами от 05.06.2015 № 86 СУ.02.000.М.00116.06.15 (срок - бессрочно).

В учреждении успешно внедрена и функционирует система менеджмента качества в соответствии со стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015), срок действия до 08.05.2021, которая является эффективным инструментом для достижения главной цели учреждения – удовлетворения требований потребителя.

Согласно Устава БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» находится в ведении Департамента здравоохранения ХМАО-Югры.

В Уставе учреждения прописаны общие положения, цели и виды деятельности, полномочия Департамента здравоохранения ХАМАО-Югры и Департамента по управлению государственным имуществом ХМАО-Югры, имущество учреждения, орган управления учреждения, которым является главный врач, а также прописан раздел о ликвидации, реорганизации и изменении типа учреждения.

В Положении об организации деятельности БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» (далее – Диспансер) прописано:

- Общее положение;
- Основные задачи и функции диспансера;
- Права и обязанности диспансера;
- Структура диспансера. В своей структуре диспансер имеет следующие подразделения: аппарат управления, амбулаторно-поликлиническое отделение; стационарное отделение круглосуточного и дневного пребывания, клинко-диагностическая лаборатория, организационно-методический отдел, общебольничный немедицинский персонал, отдел планово-экономической и договорной работы, финансово-экономическая служба, отдел информации и программно-информационной поддержки и административно-хозяйственный отдел;
- Структурные подразделения диспансера. Где рассмотрены структура, функции, права и обязанности амбулаторно-поликлинического, стационарного (в том числе дневного стационара) отделений, клинко-диагностической лаборатории – в соответствии с Положениями о работе структурных подразделений;

- Режим работы диспансера. Рассмотрены графики работы структурных подразделений;

- Организация работы с территориями, в структуру которой включены муниципальные образования: город Сургут, Сургутский район, город Когалым;

- Имущество и финансы. В данном разделе идет ссылка на Устав диспансера.

В Положении об организации деятельности амбулаторно-поликлинического отделения рассматриваются:

- Общие положения. Амбулаторно-поликлиническое отделение является структурным подразделением БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер», создаваемым для оказания медицинской помощи по профилю «дерматовенерология» в амбулаторных условиях. В своей деятельности амбулаторно-поликлиническое отделение руководствуется законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Минздрава России, Департамента здравоохранения ХМАО-Югры и настоящим Положением.

- Управление амбулаторно-поликлиническим отделением. Руководство деятельностью амбулаторно-поликлинического отделения осуществляет заведующий отделением - врач дерматовенеролог, назначаемый приказом главного врача Диспансера и подчиняющийся непосредственно главному врачу и заместителю главного врача по медицинской части.

- Структура и штатная численность отделения. Структура Учреждения отображает вертикальную и горизонтальную (при необходимости) должностную подчиненность, и предоставляется на согласование в Департамент здравоохранения ХМАО-Югры ежегодно, при условии внесения изменений. Штатная численность амбулаторно-поликлинического отделения

формируется в соответствии со структурой и утверждается главным врачом Учреждения, исходя из объема проводимой лечебно-диагностической работы, численности обслуживаемого населения, с учетом рекомендуемых штатных нормативов, утвержденных действующим законодательством по профилю «дерматовенерология».

– Порядок обращения пациентов в амбулаторно-поликлиническое отделение. Лечебно-консультативный прием проводится в соответствии с графиком работы амбулаторно-поликлинического отделения.

– Взаимодействие. В соответствии с задачами и функциями амбулаторно-поликлиническое отделение тесно работает с подразделениями Диспансера. С целью осуществления координации мероприятий по профилактике венерических и заразных кожных заболеваний, проведения противоэпидемических мероприятий АПО взаимодействует с сторонними организациями и лечебно-профилактическими учреждениями города и района.

– Ответственность. Амбулаторно-поликлиническое отделение ведет утвержденную действующим законодательством и нормативно-правовыми документами учетно-отчетную и статистическую документацию и отчитывается о своей работе заместителю главного врача по медицинской части и главному врачу Диспансера.

В Положении об организации деятельности стационарного отделения прописано:

– Общие положения. Стационарное отделение является структурным подразделением БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» и предназначен для проведения лечебно-диагностических мероприятий больным дерматовенерологического профиля, требующим круглосуточного медицинского наблюдения, с применением

современных медицинских технологий в соответствии со стандартами и протоколами ведения больных.

– Цель и функции. Целью работы круглосуточного стационара является повышение доступности и качества оказания дерматовенерологической помощи населению г. Сургута, Сургутского района и прикрепленной территории, повышению эффективности использования материальных, кадровых и финансовых ресурсов диспансера, использование современных медицинских технологий диагностики, лечения.

– Основные задачи стационарного отделения. В данном разделе прописаны основные задачи отделения.

– Права и ответственность. Прописаны права стационарного отделения и ответственность.

– Порядок работы. Стационарное отделение диспансера работает в круглосуточном режиме.

– Перечень показаний для направления на госпитализацию в условиях круглосуточного стационара. В данном разделе прописаны нозология и показания к лечению в условиях круглосуточного стационара.

– Порядок госпитализации больных в стационарное отделение. Прописан порядок направления пациентов в стационар.

– Режим дня. В данном разделе прописан режим дня для пациентов с круглосуточным пребыванием.

Рассмотрим Положение об организации деятельности клинико-диагностической лаборатории. Отделение осуществляет функции по проведению клинических лабораторных исследований по профилю «дерматовенерология» в объеме согласно заявленной номенклатуре исследований с целью оценки состояния больного, уточнения диагноза,

содействия в выборе адекватного лечения и контроля над его результатами; обеспечению медицинских работников клинических подразделений, занимающихся сбором биологического материала, инструкциями о правилах взятия, хранения и транспортировки биологического материала, гарантирующими стабильность образцов и надежность результатов исследований; получению образцов биологического материала, пригодных для исследования; проведение контроля качества лабораторных исследований путем систематического проведения внутрिलाбораторного контроля качества лабораторных исследований, а также участие в программах внешней оценки качества. В своей деятельности клиничко-диагностическая лаборатория руководствуется законодательством Российской Федерации, действующими нормативно-правовыми актами Минздрава России, Департамента здравоохранения ХМАО-Югры и Положением по подразделению.

Лицензия на осуществление медицинской деятельности дает разрешение диспансеру на осуществление медицинской помощи населению согласно приложению к лицензии.

Организационная структура и штатное расписание утверждено приказом БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» от 09.01.2020 № 07-15-П-1 «Об утверждении организационной структуры и штатного расписания на 2020 год». В данном приказе утверждена структура подчиненности и штатное расписание на 2020 год в количестве 157 должностей, в том числе в разрезе источников финансирования.

Цель деятельности БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» – сохранение доступности и гарантированных объемов дерматовенерологической помощи для всех слоев населения на территории обслуживания, снижение заболеваемости, стабилизация

эпидемической ситуации, обусловленной заболеваниями, передаваемыми половым путем, повышение эффективности использования ресурсов, сохранение приоритета профилактических мер в области охраны здоровья населения.

Инструкция по делопроизводству в БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» утверждена приказом от 03.10.2018 № 07-15-П-105. Инструкция по делопроизводству является нормативным документом, регламентирующим порядок ведения делопроизводства и устанавливающим общие требования документирования управленческой деятельности в учреждении на основе Единой государственной системы делопроизводства (ЕГСД), унифицированной системы организационно-распорядительной документации (УСОРД), в соответствии с ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов» (с Изменением № 1), основными принципами организации делопроизводства, в соответствии с Национальным стандартом Р ИСО 15489-1-2007 «Об организации делопроизводства на предприятии (в организации, учреждении)» и ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования».

Инструкция устанавливает общие требования к документированию управленческой деятельности и организацию работы с документами: порядок приема, учета, регистрации, контроля, распределения, подготовки, оформления, тиражирования, контроля исполнения, хранения и использования документов.

Заместители главного врача, руководители структурных подразделений, работники учреждения, несут персональную ответственность за невыполнение требований Инструкции по делопроизводству.

Таким образом, проанализировав правовое регулирование деятельности и документационного обеспечения приемной главного врача диспансера можно сказать, что структура БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер», оказываемые медицинские услуги, нормативно-правовая база, регламентирующая их деятельность, разнообразны.

Для оперативного документационного обеспечения сотрудники приемной главного врача стараются соблюдать требования Инструкции по делопроизводству, то есть применять единообразие в порядке прохождения и обработки документов, исключать дублирование и вести контроль сроков исполнения. Решение вопросов, возникших в связи с эпидемиологической обстановкой в стране, с попытками урегулировать работу медицинских учреждений в обстановке повышенной готовности и перевода немедицинского персонала на удаленный режим открыла стороны в документационного обеспечении необходимые для совершенствования, путем внесения соответствующих дополнений и изменений.

Для мониторинга и анализа результатов обращений граждан и реализации Указа Президента по работе с результатами обращения граждан в Учреждении освоен портал ССТУ.РФ.

Для эффективной работы на данном портале в диспансере выявлена необходимость в разработке Методических рекомендации для работы с обращениями граждан на портале ССТУ.РФ.

1.2. АНАЛИЗ, ПРОБЛЕМЫ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ДИСПАНСЕРА В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ

Внутренние нормативные документы медицинских учреждений – это не только соответствие учреждения требованиям действующего законодательства, но и в первую очередь защита прав и интересов работников учреждения и пациентов.

Документирование организационной деятельности аппарата управления любого медицинского учреждения выступает одной из существенных форм его работы, нормативно-методическое обеспечение делопроизводства является неотъемлемой частью организации процесса управления.

Мы проанализировали организационно-правовую документацию диспансера. Анализ состава документации показал, что объем правовой документации, регламентирующей вопросы организации деятельности диспансера вполне традиционный для любой медицинской организации собственником которой выступает государство или орган местного самоуправления.

Наличие документации организационно-правового характера необходимо при контроле наличия и качества (полнота, актуальность, достоверность) внутренних организационно-распорядительных документов, в частности при плановой проверке соблюдения субъектами хозяйствования лицензионных условий осуществления медицинской практики; внеплановой проверке предприятия по жалобе пациента; прохождении аккредитации учреждением здравоохранения.

Практика показывает, что большинство споров между медицинским учреждением и пациентом – это следствие легкомысленного отношения к

необходимости правового оформления документов, сопровождающего лечебный процесс.

Сложность ситуации при разработке документов для медицинского учреждения заключается в том, что на сегодняшний день не установлено единой формы многих документов, а потому для каждого медицинского учреждения индивидуально, в зависимости от профиля деятельности, специалисты учреждения разрабатывают необходимые формы документов, необходимость в которых возникает в процессе ведения медицинской практики. При этом состав документов, регламентирующих вопросы делопроизводства практически во всех случаях традиционный. Он представлен в основном инструкцией по делопроизводству.

Инструкция по делопроизводству учреждения организует единую систему управления документами. Инструкция по делопроизводству является комплексным документом, отражающим все технологические операции документационного обеспечения управления. Для создания единой современной системы управления документами необходимо использовать действующие нормативно-методические акты.

Инструкция по делопроизводству определяет правила, приемы, процессы создания документов и порядок работы с ними. В инструкции закрепляется форма организации документооборота, определяется порядок работы с документами сотрудников организации как исполнителей документов, закрепляются функциональные обязанности лиц, ответственных за делопроизводство в структурных подразделениях.

Инструкция по делопроизводству в БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер», состоит из 12 разделов, в

которых последовательно рассматриваются основные вопросы организации документооборота и документирования деятельности.

Мы проанализировали Инструкцию и пришли к следующим выводам. Раздел «Организация документооборота», отражает общие правила организации документооборота, порядок обработки входящей документации, рассмотрение документов, обработка и отправка исходящей документации, передача документов внутри учреждения, внутренние документы и учет объема документооборота.

Раздел «Регистрация документов» рассматривает общие правила регистрации документов, регистрация входящих и исходящих документов, регистрация нормативно-распорядительных документов, внутренних документов и регистрации договоров.

В разделе «Организация контроля исполнения документов» описывается порядок контроля и отмечается, что контроль является обеспечением своевременного и качественного исполнения поручений, зафиксированных в документах.

Определенный интерес для исследования представляет раздел «Состав управленческих документов». Деятельность учреждения обеспечивается системой взаимосвязанных управленческих документов, составляющих его документационную базу. В соответствии с действующим законодательством и компетенцией, издает определенные правовые акты: приказы, инструкции, правила, положения, планы, алгоритмы и т.д. В разделе последовательно дается характеристика этих документов.

В разделе «Оформление управленческих документов» описаны бланки документов, необходимые для документационного обеспечения управления организации с соблюдением требований, установленных в законодательных актах и нормативно-методических документах.

1. Оформление обязательных реквизитов документов. Организационно-распорядительные документы имеют строго определенный комплекс обязательных реквизитов и стабильный порядок их расположения. Также приведены образцы оформления.

2. Порядок, особенности подготовки и оформления отдельных видов документов. Рассмотрен порядок и особенности подготовки и оформления приказов по основной деятельности, приказов по личному составу, инструкции, протоколы, письма.

3. Особенности работы с обращениями граждан. Организация и обеспечение централизованного учета и своевременного рассмотрения обращений граждан определено федеральным законом Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и приказом БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» от 21.08.2018 № 07-15-П-91 «О порядке приема и рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, поступающих в БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер», в том числе в режиме видеоконференцсвязи».

4. Составление номенклатуры и формирование дел.

5. Порядок подготовки и передачи дел на хранение в архив и уничтожение. Экспертиза в учреждении проводится Экспертной комиссией по экспертизе ценности документации.

6. Использование архивных документов. Основными формами использования архивных документов являются информирование руководства, структурных подразделений, других организаций о документах, находящихся на архивном хранении, и исполнение их запросов; исполнение запросов социально - правового характера; представление документов для изучения. Для

использования предоставляют документы, хранящиеся в архиве, кроме тех, которые могут нанести ущерб интересам граждан. Использование документов производится только с разрешения главного врача учреждения.

В приложении инструкции приведены примеры оформления различных документов, используемых в работе учреждения. Инструкция состоит из 116 страниц, оригинал хранится в приемной главного врача, копии распространены по структурным отделам учреждения.

В целях совершенствования методической и практической работы по экспертизе ценности документов, образовавшихся в деятельности учреждения, отбору и подготовке к передаче документов на хранение в БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» действует Экспертная комиссия. Экспертная комиссия действует на основании Положения об экспертной комиссии. В Положении об экспертной комиссии прописаны следующие разделы:

– Общее положение. Экспертная комиссия (далее по тексту – ЭК) является постоянно действующей и создается для организации и проведения работы по экспертизе ценности документов, образовавшихся в деятельности учреждения.

– Задачи экспертной комиссии. Организация и проведение экспертизы ценности документов на стадии делопроизводства при составлении номенклатуры дел и формировании дел. Организация и проведение экспертизы ценности документов на стадии подготовки их к архивному хранению.

– Функции экспертной комиссии. В данном разделе рассмотрены функции ЭК учреждения.

– Права экспертной комиссии. В пределах своей компетенции ЭК может давать рекомендации структурным подразделениям диспансера по вопросам

разработки номенклатур дел и формирования дел в делопроизводстве, экспертизы ценности документов, порядка упорядочения и оформления документов и дел.

– Организация работы экспертной комиссии. Деятельность ЭК учреждения осуществляется в соответствии с Положением.

Ведение делопроизводства ЭК, хранение и использование документов комиссии, ответственность за их сохранность возлагаются на секретаря комиссии. Способ и срок утилизации документов, подлежащих уничтожению, определяются на заседании Экспертной комиссии. Ответственным за утилизацию документов является заместитель председателя экспертной комиссии.

Акт о выделении дел к уничтожению рассматривается на Экспертной комиссии и утверждается главным врачом. Способ уничтожения дел определяется на заседании Экспертной комиссии. Одним из способов может быть через уничтожитель бумаги, либо передаются предприятию по переработке и утилизации отходов. Уничтожение документов без оформления соответствующих актов в структурных подразделениях не допускается.

Номенклатура дел – один из основных документов организации. В нем есть информация о том, какие документы и в каком подразделении следует вести, кто с ними должен работать, где и сколько их хранить.

Номенклатура дел БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» утверждена приказом по учреждению. Номенклатура дел организации состоит из разделов, каждый из которых соответствует одному конкретному структурному подразделению и составлена согласно штатному расписанию учреждения. Структурным подразделениям организации в номенклатуре дел были присвоены трехзначные коды дел.

Основной текст номенклатуры представляет собой таблицу, которая состоит из нескольких граф. Содержание каждой – одна определенная статья. В номенклатуре дел прописаны количество единиц хранения, сроки хранения, также указана отметка об уничтожении, сдаче в архив или переносе в номенклатуру следующего года. Последняя графа заполняется сотрудником делопроизводства в течение года.

В номенклатуре дел организации содержится информация о том, какие документы и в каком подразделении следует вести, кто с ними должен работать, где и в течение какого времени они должны храниться.

Развитие информационно-коммуникационных технологий дало возможность применения альтернативных способов организации труда, включая удаленный режим работы, дистанционную работу, дистанционное присутствие и удаленную работу. Данные термины обозначают развивающиеся способы организации труда вне рабочих мест. Между ними имеются незначительные отличия и могут предполагать как временный способ организации труда, так и постоянный. Удаленный режим работы означает дистанционную работу на дому с той разницей, что дистанционная работа может осуществляться в различных местах вне основного места работы. Соответственно при внедрении удаленного режима работы в учреждении необходимо скорректировать и делопроизводство в данном режиме.

Прежде чем вводить в действие удаленный режим работы, руководителю нужно определить практичность, возможность перевода работника и выполняемых им функций на данный режим.

Рассматриваемый Федеральный закон от 08.12.2020 № 407-ФЗ «О внесении изменений в Трудовой кодекс РФ в части регулирования дистанционной (удаленной) работы и временного перевода работника на

дистанционную (удаленную) работу по инициативе работодателя в исключительных случаях» вступающий в силу с 1 января 2021 года внес изменения в Трудовой кодекс РФ, которые регулируют два основных вопроса:

- дистанционная (удаленная) работа;
- временный перевод сотрудника на такую работу по инициативе работодателя в исключительных случаях.

Предусматриваются постоянный, временный (до 6 месяцев) и комбинированный режимы дистанционной работы.

Режим временной дистанционной работы будет вводиться на основании трудового договора или соглашения к нему. При этом в обстоятельствах форс-мажора достаточно будет локального акта.

Так как в организации внедрена система электронного документооборота, то при переводе сотрудников на удаленный режим работы остается только предоставить к ней доступ. Подразумеваются максимальные возможности электронного документооборота с взаимного согласия сотрудника и работодателя.

При использовании сотрудником собственной техники и оборудования ему компенсируют амортизацию и накладные расходы (например, на электроэнергию). Размер компенсации определяется дополнительным соглашением к коллективному договору. Еще одна статья расходов может возникнуть в случае необходимости привлечения курьеров для передачи оригиналов документов в тех случаях, когда требуется документ с «живой» подписью и/или печатью.

При обмене на удаленном режиме работы электронными документами (при заключении в электронном виде трудовых договоров, дополнительных соглашений к ним, договоров о материальной ответственности, ученических

договоров на получение образования без отрыва или с отрывом от работы, внесении изменений в эти договоры (дополнительные соглашения) и их расторжении) необходима усиленная квалифицированная электронная подпись работодателя и усиленная квалифицированная или усиленная неквалифицированная работника.

В иных случаях достаточно обмена электронными документами с использованием других видов электронной подписи.

При такой работе возникает необходимость безопасности и сохранности передачи данных. Периодичность создания резервных копий баз данных при удаленной работе сотрудников следует строго соблюдать, а возможно, стоит резервировать данные даже чаще, чтобы избежать потери данных. Так как теперь архивировать нужно и новые массивы информации, такие как видеоконференции, электронные согласования, переписку.

Особое внимание следует обратить и на безопасность передачи данных, так как дистанционно также передаются персональные данные и различная информация, требующая защиты от несанкционированного использования.

Решение данной задачи следует осуществлять во взаимодействии с IT-специалистами. Данной работой в учреждении занимается отдел информации и программно-информационного проектирования.

Для защиты информации в БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» были внедрены программно-аппаратный комплекс «Соболь» и программный комплекс «Dallas Lock».

ПАК «Соболь» обеспечивает запрет загрузки ОС с внешних носителей, что гарантирует загрузку штатной доверенной операционной системы.

Dallas Lock — система защиты информации от несанкционированного доступа в процессе её хранения и обработки. Представляет собой программный комплекс средств защиты информации в автоматизированных системах.

В режиме удаленной работы необходимо обеспечить фиксацию факта получения работником и/или работодателем документов в электронном виде. При обмене электронными документами каждая из сторон должна направлять в форме электронного документа подтверждение получения основного электронного документа от другой стороны.

Для эффективного документационного обеспечения деятельности БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» в условиях цифровизации необходимо будет внесение дополнений и изменений в Инструкцию по делопроизводству и Положение об организации работы с обращениями граждан. Где будет описаны особенности организации делопроизводства при переходе на удаленный режим работы.

1.3. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ФУНКЦИИ ПРИЕМНОЙ ГЛАВНОГО ВРАЧА ДИСПАНСЕРА

Документационное обеспечение управления в БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» осуществляется в приёмной, действующей на правах самостоятельного структурного подразделения, подчиненного непосредственно главному врачу.

Анализируя деятельность приёмной главного врача можно выделить основные её задачи и функции.

Приемная главного врача решает три основных комплекса задач:

- обеспечение документирования управленческой деятельности;
- организация работы с документами в учреждении;
- совершенствование форм и методов работы с документами с

учетом автоматизации документационных процессов.

Процесс принятия управленческого решения включает в себя получение информации; ее переработку; анализ, подготовку и принятие решения.

В соответствии с возложенными задачами приёмная главного врача БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» осуществляет следующие функции:

1. Функции, связанные с документированием управленческой деятельности:

- разработка бланков документов и обеспечение их изготовления,
- обеспечение изготовления документов, копирования и тиражирования документов,

– контроль за качеством подготовки и оформления документов, а также за соблюдением установленной процедуры согласования и удостоверения документов;

2. Функции, связанные с организацией работы с документами:

– установление единого порядка прохождения документов (документооборота организации),

– обработка поступающих и отправляемых документов,

– регистрация и учет поступающих, отправляемых и внутренних документов,

– разработка и ведение информационно-поисковых систем, организация информационно-справочной работы по документам,

– предварительное рассмотрение документов,

– контроль за исполнением документов,

– систематизация документов, подготовка номенклатуры дел, обеспечение хранения и использования документов,

– подготовка и передача дел в архив организации, организация работы ее архива,

– обеспечение защиты документной информации,

– организация работы с обращениями граждан;

3. Функции, связанные с совершенствованием форм и методов работы с документами:

– разработка и переработка нормативных и методических документов организации по делопроизводству,

– проведение работ по унификации документов, разработка и внедрение табеля и альбома форм документов,

– методическое руководство и контроль за соблюдением установленных правил работы с документами в структурных подразделениях учреждения,

– разработка и внедрение новых форм и методов работы с документами, совершенствование документооборота организации, автоматизация делопроизводства.

Движение документов в учреждении с момента их получения или создания до завершения исполнения или отправки образует документооборот.

Организация документооборота должна отвечать следующим требованиям:

- прохождение документов должно быть оперативным и целенаправленно регулироваться;

- каждое перемещение документа должно быть оправданным: следует исключать или ограничивать возвратные перемещения документов;

- в порядке прохождения и в процессе обработки основных категорий документов должно быть максимальное единообразие.

На практике часты задержки прохождения документов по причине достаточно большой загруженности документопотоков. Входящий документопоток состоит как из документов на традиционных носителях, так и электронных документов. Часто эти документы друг друга дублируют.

В БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» внедрена система электронного документооборота «Дело».

Система электронного документооборота «ДЕЛО» обеспечивает полный жизненный цикл документа в организации от создания проекта документа до списания в дело и передачи в архив.

Большая загруженность приемной - это работа с входящими и исходящими документами. Она включает процессы:

- Регистрация, контроль и учет входящей и исходящей корреспонденции.

- Регистрация переданных по электронной почте документов в автоматизированном режиме, в том числе защищенных ЭЦП.

- Наложение резолюций, контроль исполнения, написание и просмотр отчетов по резолюциям.

- Пересылка документов для исполнения внутри организации по заданным маршрутам.

- Быстрый поиск по всем реквизитам РК и РКПД, возможность сохранения и использования сложных поисковых запросов.

- Списание документов в дело и возможность передачи на архивное хранение.

Рассмотрим работу с внутренними документами, этот участок документооборота также включает полный цикл работы с документом.

Поддерживается полный цикл работы с проектами документов:

- создание РК проекта документа, в том числе «во исполнение» распорядительного документа;

- изменение проекта с хранением предыдущих версий;

- согласование проекта документа;

- утверждение проекта документа;

- регистрация документа, созданного на основе проекта;

- формирование поручений по документам;

- передача завизированных документов сотрудникам на ознакомление и исполнение.

- контроль прохождения и исполнения документов.

- управление доступом к документам.

Важной составляющей информационного и документационного обеспечения деятельности приемной главного врача является обеспечение информационной безопасности, предполагающее:

- Разграничение прав доступа пользователей к документам. Каждому пользователю определяются: права по грифу доступа; права по доступу к картотекам, в пределах которых можно работать; набор делопроизводственных операций в соответствии с функциональными обязанностями.

- Протоколирование действий пользователей.

- Использование методов криптографической защиты информации – ЭЦП и шифрование.

В приемной главного врача установлена и функционирует программа СЭД «ДЕЛО» - промышленная система, обеспечивающая возможность полноценной работы с юридически значимыми электронными документами. С помощью криптографической системы «КАРМА» программа СЭД «ДЕЛО» позволяет придать юридическую значимость электронному документообороту любого масштаба.

Электронная подпись в системе при соблюдении требований законодательства юридически является аналогом собственноручной подписи. Документ, подписанный такой электронной подписью, приобретает полную юридическую силу в рамках российского законодательства. В системе осуществляется подписание и проверка электронной подписи файлов, прикрепленных к РК, шифрование и подписание сообщений, передаваемых по электронной почте с использованием средств криптографической защиты информации.

В настоящее время основные используемые функции СЭД – это регистрация входящей и исходящей корреспонденции, основных приказов и регистрация письменных обращений граждан; распределение документации по исполнителям.

Документы, поступающие в учреждение, проходят первичную обработку, предварительное рассмотрение документоведом, регистрацию секретарем,

затем направляются на рассмотрение главному врачу, и уже с резолюцией передаются исполнителям в СЭД «ДЕЛО».

Регистрации подлежат все документы, требующие учета, исполнения и использования в справочных целях, поступающие (входящие), внутренние, отправляемые (исходящие).

Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу первой страницы документа. В нем указывается дата поступления документа и входящий порядковый номер.

Документы, доставляемые по системе электронного документооборота, электронной почте, факсу принимаются в приемной – секретарем.

Документы, поступившие в учреждение, сортируются на регистрируемые и нерегистрируемые в соответствии с Перечнем документов, не подлежащих регистрации (согласно инструкции по делопроизводству). Нерегистрируемые документы передаются в структурные подразделения по назначению. На рассмотрение поступающие регистрируемые документы передаются главному врачу в день их поступления.

После рассмотрения документов главным врачом документы возвращаются делопроизводителю для передачи в электронном виде исполнителям в системе электронного документооборота и постановки на контроль. При этом если срок исполнения документа (поручения) не установлен на самом документе или резолюции, то действует типовой срок.

Еще одним ресурсозатратным по времени участком документооборота является обработка и отправка исходящей корреспонденции.

Перед подачей на подпись главному врачу документов на отправку делопроизводителем приемной проверяется правильность оформления документа в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

Документы, подлежащие регистрации, регистрируются в системе электронного документооборота «ДЕЛО», файлы исходящих документов в формате Word и PDF.А загружаются в СЭД.

При отправке документов посредством системы электронного документооборота, факс, электронная почта и т.д., специалисту работающему с системой необходимо удостовериться о получении:

- по системе электронного документооборота – удостовериться в регистрации документа адресантом, с указанием входящего номера и даты получения.

- по факсу – указать фамилию и инициалы получившего документ, телефон, по которому отправляется документ, дату, время отправки;

- по электронной почте – при отправке установить параметр подтверждения о доставке электронного документа, на документе сделать отметку на какой электронный адрес отправлено письмо, дату и время отправки.

Особенности регистрации обращений граждан в БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер». Все письма граждан, поступающие в учреждение, подлежат обязательной регистрации в приемной независимо от того, поступили они от заявителей по почте, на приеме или нарочно (лично). Письменные обращения граждан регистрируются в журнале «Регистрация обращения граждан» в системе электронного документооборота, а также в разделе портала ССТУ.РФ.

При регистрации письменных обращений граждан ставится порядковый входящий номер с добавлением индекса «07-15-ОГ», где 07-15 – индекс учреждения, «ОГ» обозначает обращения граждан. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных жалоб, заявлений, предложений граждан не допускается.

Письма граждан, рассмотренные главным врачом, передаются исполнителям через приемную. Повторная регистрация писем граждан в подразделениях не допускается. Сроки рассмотрения писем исчисляются со дня регистрации в приемной.

Секретарь и документовед анализируют поступившие в учреждение обращения граждан и ежедневно представляют главному врачу сведения о поступлении и рассмотрении писем граждан.

Письма граждан считаются исполненными лишь после ответа заявителю о принятом решении по существу обращения. При регистрации ответа на письменное обращение граждан ставится порядковый исходящий номер с добавлением индекса «07-15-От».

Документы, связанные с рассмотрением письменных обращений граждан, формируются в дела в приемной.

Все письма граждан, поступившие из вышестоящих органов, первично регистрируются в приемной.

Сроки рассмотрения таких писем устанавливаются на общих основаниях, если не указано иного срока в сопроводительном письме вышестоящего органа.

В особо сложных случаях срок рассмотрения письма при истечении тридцатидневного срока продлевается директором или его заместителями, о чем сообщается письменно или испрашивается разрешение по телефону, о чем делается соответствующая запись в деле по переписке (фамилия, имя, отчество, телефон должностного лица, с которым согласован вопрос о продлении срока). Ответы в вышестоящие органы, должны быть подписаны главным врачом.

Письма снимаются с контроля после отправления окончательного ответа в вышестоящий орган.

Все ответы на контрольные письма направляются через приемную, где им присваивается исходящий номер. Копии контрольных писем, сопроводительных документов и ответов в вышестоящие органы формируются в дела, которые хранятся в приемной.

Перечень нерегистрируемых документов описан в Инструкции по делопроизводству БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» утверждённой приказом от 03.10.2018 № 07-15-П-105. В данном перечне перечислены такие нерегистрируемые документы, как пригласительные билеты, поздравительные письма, открытки и телеграммы; статистические отчеты, бюллетени, сборники и обзоры; книги, газеты, журналы, прейскуранты и каталоги, ведомственная техническая литература; проспекты, тематические и специальные сборники, прогнозы погоды; рекламные материалы, информационные сводки; учебные планы, программы, материалы к ним; аналитические обзоры органов исполнительной власти, иные материалы, представленные для сведения; документы на иностранных языках без перевода; графики, заявки, разнарядки и другие.

Бывают случаи, когда по усмотрению главного врача, нерегистрируемые документы фиксируются, им присваивается регистрационный номер в системе электронного документооборота.

1.4. АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ И НАПРАВЛЕНИЯ ОПТИМИЗАЦИИ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИХ ДОУ ДОКУМЕНТОВ

Эффективность организации напрямую зависит от наличия развитой системы документационного обеспечения. От правильной организации документационного оборота напрямую зависит согласованность всех уровней и подразделений учреждения.

Деятельность руководителя БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» отражается в управленческих документах, поток которых с каждым годом возрастает в условиях перехода учреждения на электронный документооборот. Рост документооборота является неизбежной тенденцией развития системы управления на современном этапе. Однако это не означает, что увеличение документопотоков должно протекать бесконтрольно, а само по себе наличие разнообразных документов приведет к эффективному управлению. В организации необходимо планомерно осуществлять работу по сокращению документооборота.

Внедрение системы электронного документооборота в учреждении предполагало сократить затраты на обработку документации и облегчить документооборот. Но как показала практика недоверие сотрудников организаций к технологиям и технические сбои при работе в СЭД дало определенный результат: часть сотрудников активно используют систему электронного документооборота, в то время как другая – с периодичностью продолжает работать привычным для них образом.

Еще одна проблема остается в дублировании документов как на электронном, так и на бумажном носителе. Внедрение СЭД не избавило

учреждение от бумажных документов, единственный положительный момент, громоздкие приложения к сопроводительным письмам теперь находятся в электронном виде, исключением остаются документация страховых компаний.

Основными курирующими организациями БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» являются Департамент здравоохранения ХМАО – Югры и БУ «Медицинский информационно-аналитический центр» которые в свою очередь направляют запросы с контролями, имеющие короткий срок ответа. Данные запросы поступают в учреждение через СЭД. Но одной из проблем является доставка писем с задержкой до двух суток, что отражается на качестве контроля. Для ускорения движения документов со срочными сроками исполнения внутри организации часто используется дополнительно внутренняя почта учреждения. Что дает эффективность исполнения контроля с одной стороны, но отодвигает активное использование СЭД сотрудниками с другой стороны.

В 2020 году в условиях пандемии между учреждениями здравоохранения ХМАО-Югра Депздравом Югры начали активно использоваться социальные сети, а также были созданы корпоративные чаты в приложениях-мессенджерах для более быстрого информационного взаимодействия. Корпоративные чаты дали возможность более эффективного реагирования учреждений здравоохранения на поставленные задачи за счет скорости решения вопросов, но выявили такую проблему, что не все направляемые ответы были в последствии зафиксированы в системе делопроизводства учреждения. Такой режим работы показал, что делопроизводство в условиях удаленного режима и работы с помощью корпоративных чатов органов власти ХМАО – Югры заметно отличается от стандартного и выявил необходимость внесения дополнений и изменений в Инструкцию по делопроизводству, где должны быть

описаны соответствующие корректировки, раскрывающие принцип работы в данных условиях.

Для создания наилучшего ведения делопроизводства в работе с обращениями граждан, для сотрудников ответственных за данный раздел, целесообразно разработать Методические рекомендации по работе с обращениями граждан в БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» на портале ССТУ.РФ посредством автоматизированного рабочего места единой системы обращения граждан. В которых будут описаны этапы и правила работы с обращениями граждан.

Эффективное управление и обеспечивающие его документы позволяют учреждению осуществлять свою деятельность упорядоченно и ответственно, повышать результативность ее функционирования, а также защищать интересы организации, права сотрудников, пациентов а также всех заинтересованных сторон.

ГЛАВА 2. ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРИЕМНОЙ ГЛАВНОГО ВРАЧА БУ ХМАО – ЮГРЫ «СУРГУТСКИЙ КЛИНИЧЕСКИЙ КОЖНО- ВЕНЕРОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР», ПРОБЛЕМЫ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В УСЛОВИЯХ ПЕРЕХОДА НА ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТООБОРОТ И ПРИМЕНЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

2.1. ОБЗОР ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРИЕМНОЙ ГЛАВНОГО ВРАЧА УЧРЕЖДЕНИЯ

Система документации – это совокупность документов, взаимосвязанных по признакам назначения, сферы деятельности и единых требований к их оформлению (ГОСТ Р 7.0.8.-2013 «Делопроизводство и архивное дело - Термины и определения»).

Документы, входящие в одну систему документации, связаны схожим назначением и в совокупности обеспечивают документирование той или иной управленческой функции или вида деятельности.

Оформление документов в широком смысле – это соблюдение требований законодательных актов, нормативных документов в процессе составления, подготовки, копирования, согласования, заверения, пересылки документации.

В более узком смысле – расположение реквизитов документа на материальных носителях: бумажном, электронном, в соответствии с действующими правилами.

Требования, в соответствии с которыми оформляется документ, устанавливаются на федеральном уровне ГОСТом. Правила оформления документов по учреждению устанавливаются инструкцией по делопроизводству.

Состав и оформление приказа по основной деятельности.

Все приказы обязательно должны иметь заголовок к тексту, в котором кратко и точно формулируется его содержание. Заголовок начинается с предлога «О» (О чем?). Например: «О мерах по реализации Федеральной целевой программы «Сахарный диабет».

Текст приказа состоит, как правило, из двух частей: констатирующей и распорядительной.

Распорядительная часть делится на пункты, а пункты на подпункты, если исполнение приказа предполагает выполнение различных по характеру действий.

Действия однородного характера перечисляются в одном пункте. Каждый самостоятельный пункт должен иметь полностью законченное содержание и сформулирован так, чтобы в случае извлечения его из приказа, было понятно содержащееся в нем поручение.

Каждый пункт начинаться указанием исполнителя и конкретного действия, выраженного глаголом в неопределенной форме, и срока исполнения, оформленного тремя парами арабских цифр,

Например:

«Заместителю главного врача по медицинской части Крамарь М.В. разработать программу ... до 10.04.2020».

В качестве исполнителей указаны руководитель, либо структурные подразделения.

Если в приказе в качестве исполнителя называется структурное подразделение, то фамилия руководителя этого подразделения, ответственного за организацию работы по выполнению приказа, не указывается, например: «Стационарному отделению...».

В том случае, если исполнение действия предписывается конкретному лицу, соответствующий пункт приказа начинается с указания должности и фамилии исполнителя в дательном падеже, например: «Заместителю главного врача по медицинской части Крамарь М.В.. ...».

В одном пункте может содержаться одно и то же указание в адрес нескольких исполнителей; различные указания в адрес разных исполнителей указываются только в том случае, когда эти указания тесно взаимосвязаны,

Например:

«Руководителям структурных подразделений до 15.10.2020 представить ...».

При подготовке проекта приказа во исполнение документов вышестоящих органов текст этих нормативных актов, как правило, не приводится, а поручения в адрес учреждения должны быть конкретизированы в распорядительной части приказа.

При подготовке проекта приказа выявляется необходимость внесения изменений в ранее изданный приказ, в проекте приказа дается новая редакция соответствующих пунктов (подпунктов) действующего приказа.

Специальным (предпоследним) пунктом перечисляются документы, ранее изданные по содержащемуся в приказе вопросу и подлежащие отмене в связи с выходом данного приказа.

В последнем пункте распорядительной части приказа указывается должность (фамилия должностного лица), на которое возложен контроль исполнения приказа в целом. Ответственность за выполнение приказа

возлагается главным врачом на одного из своих заместителей в соответствии с распределением обязанностей.

Специальные медицинские термины употребляются в пределах необходимости и только лишь общепризнанные.

Только при наличии всех виз проект приказа считается согласованным.

К проекту приказа должны быть приложены материалы, послужившие основанием к его изданию.

Приказ должен быть отпечатан на бланке установленного образца (Приложение № 3), без помарок в соответствии с порядком расположения машинописного текста в организационно-распорядительных документах. Проекты приказов, подготовленные с нарушением установленного порядка, к подписи не принимаются и возвращаются исполнителю для доработки.

Приказы по основной деятельности учреждения подписываются главным врачом.

Состав и оформление приказа по личному составу.

Приказами по личному составу оформляются распорядительные действия руководства, связанные с трудовой деятельностью граждан: прием на работу и увольнение, назначение, перевод на другие должности, направление в командировку, предоставление отпусков.

В приказах по личному составу констатирующая часть может отсутствовать. Распорядительная часть приказа начинается с указания фамилии, имени, отчества (полностью) лица, на которое издается приказ. Затем указывается должность, наименование структурного подразделения и далее - глагол, обозначающий действие: назначить, перевести, освободить, объявить благодарность и т.д., текст заканчивается указанием основания для распорядительного действия.

Формулировки в приказах по личному составу должны точно соответствовать Трудовому кодексу Российской Федерации.

Приказы по личному составу подписывают главный врач и начальник отдела кадров. Сотрудник в разделе «ознакомлен» ставит подпись.

Большую часть документооборота составляют письма.

Исходящие письма печатаются на фирменном бланке учреждения, формата А4, подписываются главным врачом или его заместителем, исполняющим обязанности главного врача в период отсутствия главного врача. Если письмо является ответным, то ниже даты и индекса (исходящего номера) обязательно указываются номер и дата документа, на который дается ответ. Письмо может быть адресовано одному или нескольким адресатам, но не более чем четырьмя.

Во вступлении формулируется тема письма, объясняющая причины его написания. Вступление содержит ссылку на документ. Основное содержание письма составляют описание события или ситуации, их анализ и приводимые доказательства. Заключение представляет собой выводы в виде предложений, мнений, требований, просьб, отказов, напоминаний.

В текстах указывается полное название учреждения: БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» или сокращенное БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер».

Внутренний документопоток в учреждении разделен на следующие этапы: составление проекта документа; доработка документа; согласования документа; подписания документа, передача документа адресату.

Внутренний документопоток схож с исходящим документопотоком, единственным различием остается только то, что документ не выходит за пределы организации.

Следует отметить, что не все документы во внутреннем документообороте могут проходить все этапы. Например, служебные и докладные записки, справки поступают напрямую главному врачу и избирательно регистрируются в системе электронного документооборота.

Анализируя исходящие письма и приказы по основной деятельности учреждения можно выявить некоторое несоответствие разработанным бланкам учреждения. Для исходящих писем бывают использованы внутренние бланки учреждения, либо идет замещение – вместо герба автономного округа использована эмблема учреждения. Также допускается ошибка в написание исполнителя. В приказах по основной деятельности учреждения оформление реквизита об исполнители взято с исходящей документации. И наоборот в исходящей документации исполнитель указан не в полном объеме, часто без расшифровки имени и отчество.

Анализ документооборота в отделе документационного обеспечения БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» показал количество документов, поступивших в организацию за 2019 г. В учреждение было зарегистрированного и направлено исполнителям 2967 входящих писем, зарегистрировано и направлено адресатам 1820 исходящих письма, утвержденных 127 приказов по основной деятельности и сформировано 5 актов о выделении к уничтожению документов, не подлежащих хранению в БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер».

По отчету за 2020 г. в БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» было зафиксировано 3321 входящих письма, 2112 исходящих письма и 140 приказов по основной деятельности, также сформировано 2 акта о выделении к уничтожению документов, не

подлежащих хранению в БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер».

Согласно методу установления организационной структуры службы ДОУ в зависимости от объема документооборота сформулированной ЕГСД (Единая государственная система делопроизводства) БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» относится к 4 категории, где объем документооборота не превышает 10 тысяч документов, отдел состоит из двух специалистов – это секретарь главного врача и документовед.

Состав отдела документационного обеспечения управления включает подразделения по учету и регистрации, контролю, совершенствованию работы с документами и внедрению технических средств, рассмотрению обращений граждан, секретариат, экспедиция, копировально-множительное бюро, архив.

2.2. ОПЫТ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА И ЗАДАЧИ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ ДИСПАНСЕРА

При проведении анализа информационных систем были рассмотрены различные системы электронного документооборота внедренные в БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер».

В диспансере функционирует информационная система Программный Комплекс «Здравоохранение», где сформирована база данных с информацией для анализа состояния здоровья обслуживаемого населения. База данных непрерывно пополняется новыми сведениями, так как каждый врач ежедневно вносит сведения по приему в информационный банк данных.

Так же в учреждении для сбора отчетности работает ИС «МедВедь», обеспечивающая получение сводных аналитических отчетов о здоровье населения и о деятельности учреждений здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры Информационно-аналитическая система мониторинга деятельности учреждений Департамента здравоохранения ХМАО-Югры информационной медицинской системы «МедВедь» предназначена для формирования и ведения статистической и аналитической отчетности по любой ранее определенной специфической деятельности всех ЛПУ в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре.

С целью оптимизации лечебно-диагностического процесса, статистического учёта функционирует справочно-информационная система «Гарант».

С использованием информационной системы «АСУЛОН» производится выписка рецептов льготным категориям граждан, имеется возможность оперативного получения необходимых статистических данных.

Для управления документооборотом и делопроизводством в учреждение используется система электронного документооборота «ДЕЛО».

Система электронного документооборота «ДЕЛО» была внедрена БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» в соответствии с Положением о Департаменте информационных технологий Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, утвержденным постановлением Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 22 июля 2010 года № 138, руководствуясь Законом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 1 июля 2013 года № 61-оз «О государственных информационных системах Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», постановлением Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 24 апреля 2014 года № 51 «О Порядке создания, функционирования, развития государственных информационных систем Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в государственных органах Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, сформированных Губернатором Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в исполнительных органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и подведомственных им учреждениях».

Целью функционирования и развития системы автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «ДЕЛО» является обеспечение создания единой инфраструктуры, отвечающей современным требованиям, создающей условия для оптимального и эффективного взаимодействия органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, государственных учреждений автономного округа, органов местного самоуправления муниципальных образований автономного округа, муниципальных учреждений автономного округа в части

документационного обеспечения при реализации задач и исполнении возложенных на них полномочий в соответствии с законодательством Российской Федерации и автономного округа, включая автоматизацию процессов делопроизводства, и организацию межведомственного электронного документооборота.

Функционирование системы «ДЕЛО» позволило автоматизировать такие рабочие процессы как регистрация и учет документов, согласование и визирование, стал удобным контроль исполнительской дисциплины, сократились временные затраты на осуществление поиска документов.

Система электронного документооборота «ДЕЛО» обеспечивает полный жизненный цикл документа в организации от создания проекта документа до списания в дело и передачи в архив.

Работа с входящими и исходящими документами:

- Регистрация, контроль и учет входящей и исходящей корреспонденции.
- Регистрация переданных по электронной почте документов в автоматизированном режиме, в том числе защищенных ЭЦП.
- Наложение резолюций, контроль исполнения, написание и просмотр отчетов по резолюциям.
- Пересылка документов для исполнения внутри организации по заданным маршрутам.
- Быстрый поиск по всем реквизитам РК и РКПД, возможность сохранения и использования сложных поисковых запросов.
- Списание документов в дело и возможность передачи на архивное хранение.

Работа с внутренними документами организации.

Поддерживается полный цикл работы с проектами документов:

- создание РК проекта документа, в том числе «во исполнение» распорядительного документа;

- изменение проекта с хранением предыдущих версий;

- согласование проекта документа;

- утверждение проекта документа;

- регистрация документа, созданного на основе проекта;

- формирование поручений по документам;

- передача завизированных документов сотрудникам на ознакомление и исполнение.

- контроль прохождения и исполнения документов.

- управление доступом к документам.

Обеспечение информационной безопасности:

- Разграничение прав доступа пользователей к документам. Каждому пользователю определяются: права по грифу доступа; права по доступу к картотекам, в пределах которых можно работать; набор делопроизводственных операций в соответствии с функциональными обязанностями.

- Протоколирование действий пользователей.

- Использование методов криптографической защиты информации – ЭЦП и шифрование.

Программа СЭД «ДЕЛО» - промышленная система, обеспечивающая возможность полноценной работы с юридически значимыми электронными документами. С помощью криптографической системы «КАРМА» программа СЭД «ДЕЛО» позволяет придать юридическую значимость электронному документообороту любого масштаба. Электронная подпись в системе при соблюдении требований законодательства юридически является аналогом собственноручной подписи. Документ, подписанный такой электронной подписью, приобретает полную юридическую силу в рамках российского

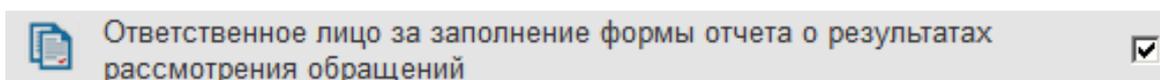
законодательства. В системе осуществляется подписание и проверка электронной подписи файлов, прикрепленных к РК, шифрование и подписание сообщений, передаваемых по электронной почте с использованием средств криптографической защиты информации. Данное решение основано на разработках ведущих отечественных производителей средств криптографической защиты информации.

В общем делопроизводстве, объектом деятельности которого являются официальные документы, существует делопроизводство по обращениям граждан.

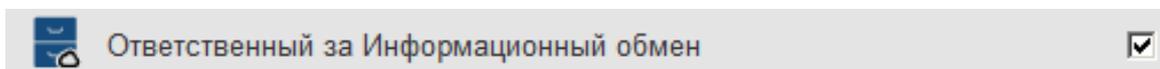
АРМ ЕС ОГ – Автоматизированное рабочее место единой сети обращения граждан. Специализированное программное обеспечение, устанавливаемое на ПК рабочих мест уполномоченных лиц, работников, сотрудников органов власти и органов местного самоуправления для автоматизации основных рабочих процессов с текстами заявителей и обращениями граждан. Используется при наличии доступа к Единой сети по работе с обращениями граждан (к закрытому сегменту сети).

При отсутствии технической возможности подключения к единой сети обращения граждан используется Локальный АРМ ЕС ОГ (ЛАРМ ЕС ОГ). С помощью данного программного обеспечения информация об обращениях вносится в электронные архивы, которые предоставляются в орган имеющие подключение к закрытой части единой сети обращения граждан для загрузки в раздел «Результаты рассмотрения обращений» ресурса ССТУ.РФ.

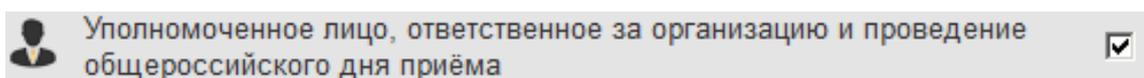
Раздел доступен на информационном ресурсе ССТУ.РФ в закрытом сегменте сети под учётной записью сотрудника с ролью «Ответственное лицо за заполнение формы отчета о результатах рассмотрения обращений»:



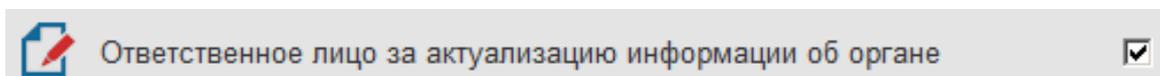
У пользователя, который будет работать в программном обеспечении АРМ ЕС ОГ (Автоматизированное рабочее место единой сети обращения граждан), должна быть выставлена роль «Ответственный за информационный обмен»:



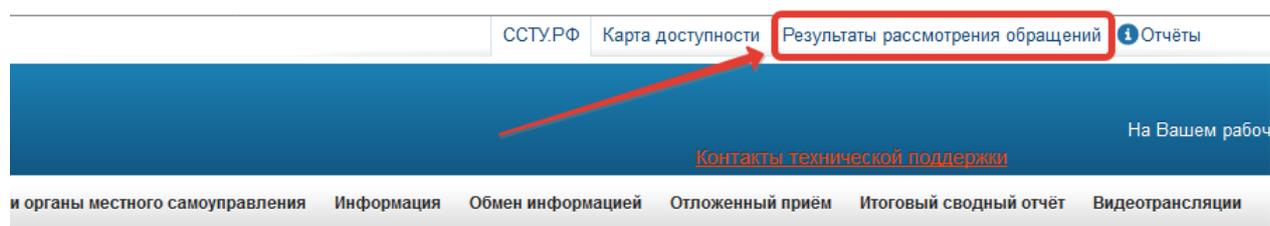
Выставить роль можно на информационном ресурсе ССТУ.РФ в закрытом сегменте сети под учётными данными сотрудника с правами на редактирование данных об органе власти и о его пользователях, т.е. с ролью «Уполномоченное лицо, ответственное за организацию и проведение общероссийского дня приёма»:



или с ролью «Ответственное лицо за актуализацию информации об органе»:

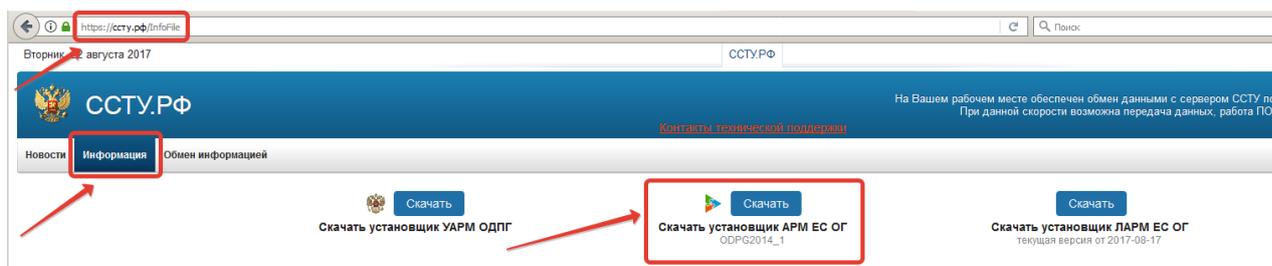


Ссылка на раздел РРО находится в верхней части информационного ресурса ССТУ.РФ исключительно в закрытом сегменте сети:

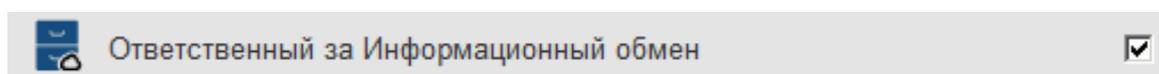


Работа с результатами рассмотрения обращения граждан в БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» ведется в АРМ ЕС ОГ.

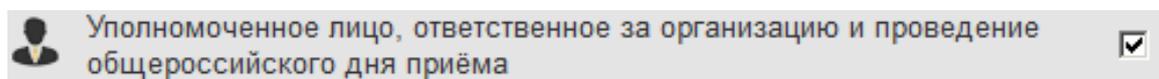
Скачать АРМ ЕС ОГ можно по адресу <https://ссту.рф> раздел «Информация»:



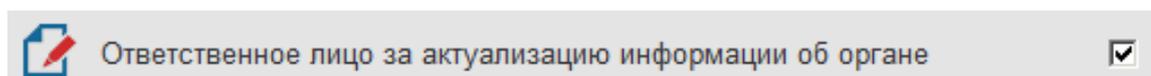
Для установки и корректного функционирования программы необходим доступ к закрытому сегменту сети. У пользователя, который будет работать в АРМ ЕС ОГ, должна быть выставлена роль «Ответственный за информационный обмен»:



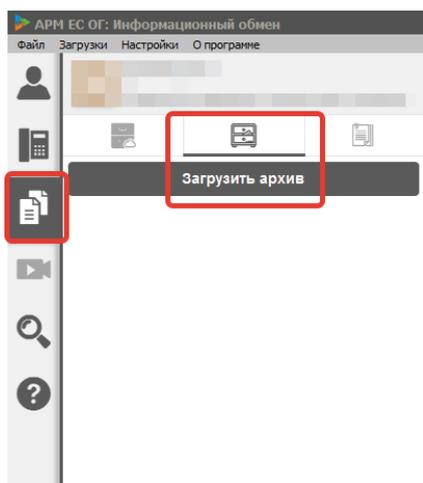
Выставить роль можно в закрытом сегменте сети под учётными данными сотрудника с правами администрирования: с ролью «Уполномоченное лицо, ответственное за организацию и проведение общероссийского дня приёма»:



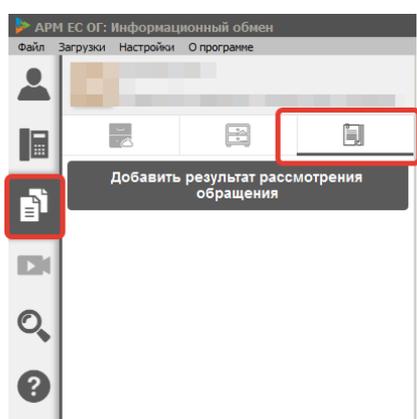
или с ролью «Ответственное лицо за актуализацию информации об органе»:



Для работы используйте режим АРМ ЕС ОГ «Информационный обмен»: кнопки «Загрузить архив» (для добавления архива, сформированного в Локальном АРМ ЕС ОГ или посредством модуля, созданного вашими разработчиками СЭД):



и "Добавить результат рассмотрения обращения":



После нажатия «Сохранить» в этом разделе или сообщения об успешной загрузке архива в предыдущем загруженные запросы почти сразу появятся в разделе «Результаты рассмотрения обращений» органа власти.

Несмотря на то, что АРМ ЕС ОГ и ЛАРМ ЕС ОГ имеют функционал для внесения информации на любом из этапов рассмотрения обращения, возможность редактировать информацию, вносить новые данные о результатах обращения, подлежащую изменению, отсутствует. Данные действия возможны только непосредственно в электронной форме раздела «Результата рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ. В связи с этим АРМ ЕС ОГ и ЛАРМ ЕС ОГ используется только для внесения даты поступления, регистрации и данных заявителя, а также вопросов, содержащихся в обращении.

Автоматизация работы с обращения граждан направлено на решение следующих задач:

- создание и ведение реестра обратившихся граждан;
- рассмотрение обращений граждан и формирование поручений исполнителям (как внутренним, так и внешним);
- фиксация устного общения с обратившимися гражданами;
- рассмотрение и обработка обращений граждан, поданных через интернет-приемную;
- автоматическое формирование запроса отчета о ходе исполнения конкретного поручения;
- автоматическая рассылка напоминаний о приближении срока исполнения поручения;
- подготовка и контроль отправки ответа корреспонденту;
- поиск обращений и поручений, а также связанных с ними документов;
- подготовка отчетности по работе с обращениями и поручениями в различных разрезах;
- накопление истории по принятию решения;
- ведение «базы знаний» для граждан на сайте учреждения.

Основные вопросы, рассматриваемые медицинской организацией при работе с обращениями граждан в связанны с доступностью, организацией и качеством оказания медицинской помощи, лекарственного обеспечения, а также вопросы связанные с санитарно-эпидемиологическом благополучии населения.

2.3. ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ПРИЕМНОЙ ГЛАВНОГО ВРАЧА

В общем делопроизводстве, объектом деятельности которого являются официальные документы, существует делопроизводство по обращениям граждан. Ведение этого делопроизводства имеет ряд особенностей, которые необходимо учитывать, устанавливая правила ведения делопроизводства в организации.

Организация работы с письменными обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией РФ (ст.33) – «Граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления», Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», частично – Федеральным законом от 09.02.2009 г. №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов».

Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Ведение отдельного делопроизводства должна обеспечивать конституционные права и свободы граждан, в т.ч. тайну переписки и иной корреспонденции, защиту от разглашения личных данных граждан и полученных из обращений сведений, отнесение полученной от граждан информации к категории конфиденциальной, разглашение которой может привести к нарушению конституционных прав и свобод человека и гражданина.

На ответственное лицо, в данном случае в организации этим занимается документовед, наложены соответствующие функции по работе с обращениями

граждан. Личную ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан несут руководители учреждения.

Работники, ответственные за работу с обращениями граждан, должны быть знакомы с нормативно-правовыми актами, регламентирующими эту работу, прежде всего с ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 N 59-ФЗ.

Настоящим Федеральным законом регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией РФ права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами.

«Обращение» – обобщающий термин. Он содержит разноплановую информацию. Как отмечается в научной литературе, обращения граждан различаются по своей юридической направленности и влекут разные правовые последствия. Понятие «обращение граждан» включает в себя предложения, заявления, жалобы, ходатайства, которые могут быть поданы несколькими гражданами (коллективные обращения) и одним гражданином (индивидуальное обращение). Классификация обращений представлена на рис. 7.1.

Предложение – это обращение гражданина, направленное на совершенствование работы органов власти и управления, решение важных вопросов экономической, политической, социально-культурной и других сфер их деятельности, где предлагаются пути и способы решения затронутых проблем.

Заявление – это обращение гражданина по поводу реализации принадлежащих ему личных прав и законных интересов, закрепленных

Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, не связанное с нарушением этих прав и интересов. То есть заявление гражданин пишет в том случае, когда он знает, что наделен конкретными правами и хочет эти права реализовать.

Жалоба – это обращение гражданина о нарушении его прав, свобод и законных интересов. Жалоба подается гражданином, когда он хочет восстановить свои права или законные интересы, нарушенные действиями (или бездействиями) органов государственной власти и местного самоуправления, их должностными и выборными лицами, руководителями организаций и общественных объединений.

В последние годы введен еще один термин в понятие «обращения граждан» – ходатайство.

Ходатайство – это обращение гражданина, подаваемое в письменной форме, с просьбой о признании за ним определенного статуса, прав, гарантий и льгот с предоставлением документов, их подтверждающих. Этот вид обращения оформляется лишь в случаях и по вопросам, установленным законодательством РФ, например, при получении гражданства РФ иностранными гражданами и лицами без гражданства.

Коллективное обращение – обращение двух или нескольких лиц в письменном виде, содержащее частный интерес, либо обращение, принятое на митинге, собрании, подписанное организаторами или (и) участниками митинга или собрания, имеющее общественный характер.

Петиция – коллективное обращение граждан в органы власти города о необходимости проведения общественных реформ или частичного изменения городского законодательства.

Граждане имеют право обращаться в соответствующие инстанции как письменно, так и устно.

Письменные обращения граждан должны содержать наименование и адрес органа власти, организации или должностного лица, которым они адресованы, изложение существа предложения, заявления, жалобы или ходатайства, фамилию, имя, отчество обращающихся, их адреса, номера телефонов, дату и личную подпись. Если в обращении не указаны фамилия, адрес (места жительства, работы или учебы) и личная подпись, оно считается анонимным и может не рассматриваться.

Устные обращения граждан излагаются во время личного приема, который ведут руководители организации. Если изложенные факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обращающихся известны, на обращение дается устный ответ. В некоторых случаях, когда для квалифицированного ответа требуется время для наведения справок и пр., гражданину отвечают письменно.

В соответствии со статьей 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» письменное обращение рассматривается в течении 30 дней со дня регистрации письменного обращения. При этом в исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлён более, чем на 30 дней, при условии обязательного уведомления о продлении срока его рассмотрения. Также при переадресации или отказе от ответа заявитель уведомляется об этом в течении 7 дней.

Общая технология работы с обращениями граждан включает:

- прием и первичную обработку письменных обращений граждан;
- регистрацию обращений;

- рассмотрение обращений руководством;
- уведомление заявителя о направлении обращения в другую организацию;
- передачу обращений на исполнение;
- подготовку проекта ответа на обращение;
- контроль за исполнением обращений и выполнением принятых по ним решений;
- информационно-справочную работу по обращениям;
- текущее хранение обращений;
- анализ обращений граждан;
- подготовку и передачу обращений в архив.

Приём и первичная обработка письменных обращений граждан ведется так же, как и в общем делопроизводстве.

Подготовка и передача обращений граждан в архив организации осуществляется в основном так же, как и в общем делопроизводстве: дела в зависимости от сроков хранения подлежат полному или частичному оформлению, проходят экспертизу научной и практической ценности документов, на них составляют опись и передают на хранение в архив.

Организация и обеспечение централизованного учета и своевременного рассмотрения обращений граждан определено федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и приказом БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» от 21.08.2018 № 07-15-П-91 «О порядке приема и рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, поступающих в БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер», в том числе в режиме видеоконференцсвязи».

Все письма граждан, поступающие в учреждение, подлежат обязательной регистрации в приемной независимо от того, поступили они от заявителей по почте, на приеме или нарочно (лично). Письменные обращения граждан регистрируются в журнале «Регистрация обращения граждан» в системе электронного документооборота, а также в разделе портала ССТУ.РФ.

При регистрации письменных обращений граждан ставится порядковый входящий номер с добавлением индекса «07-15-ОГ», где 07-15 – индекс учреждения, «ОГ» обозначает обращения граждан. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных жалоб, заявлений, предложений граждан не допускается.

Письма граждан, рассмотренные главным врачом, передаются исполнителям через приемную. Повторная регистрация писем граждан в подразделениях не допускается. Сроки рассмотрения писем исчисляются со дня регистрации в приемной.

Секретарь и документовед анализируют поступившие в учреждение обращения граждан и ежедневно представляют главному врачу сведения о поступлении и рассмотрении писем граждан.

Письма граждан считаются исполненными лишь после ответа заявителю о принятом решении по существу обращения. При регистрации ответа на письменное обращение граждан ставится порядковый исходящий номер с добавлением индекса «07-15-От».

Документы, связанные с рассмотрением письменных обращений граждан, формируются в дела в приемной.

Все письма граждан, поступившие из вышестоящих органов, первично регистрируются в приемной.

Сроки рассмотрения таких писем устанавливаются на общих основаниях, если не указано иного срока в сопроводительном письме вышестоящего органа.

В особо сложных случаях срок рассмотрения письма при истечении тридцатидневного срока продлевается директором или его заместителями, о чем сообщается письменно или испрашивается разрешение по телефону, о чем делается соответствующая запись в деле по переписке (фамилия, имя, отчество, телефон должностного лица, с которым согласован вопрос о продлении срока). Ответы в вышестоящие органы, должны быть подписаны главным врачом.

Письма снимаются с контроля после отправления окончательного ответа в вышестоящий орган.

Все ответы на контрольные письма направляются через приемную, где им присваивается исходящий номер. Копии контрольных писем, сопроводительных документов и ответов в вышестоящие органы формируются в дела, которые хранятся в приемной.

Вступивший в силу 1 июля 2017 года Указ Президента РФ от 14.04.2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» постановил о необходимости всем государственным органам, органам местного самоуправления, государственным и муниципальным учреждениям, иным организациям, осуществляющим публично значимые функции ежемесячно предоставлять в Администрацию Президента РФ в электронной форме информацию о результатах рассмотрения граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям.

При этом работа с обращениями граждан, а также анализ принятых мер органами власти должны осуществляться с соблюдением установленных законодательством РФ требований о защите персональных прав и защите информации ограниченного доступа.

Создание портала ССТУ.РФ (сетевой справочный телефонный узел) послужило связью между органами государственной власти и гражданами при проведении Всероссийского дня приема граждан.

Граждане РФ, реализовавшие свое право на обращение, могут получить консультацию от сотрудников «профильного» ведомства другого субъекта, обратившись в ближайший орган государственной власти или местного самоуправления.

Данные о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся во всех обращениях, поступивших как в бумажном, так и в электронном виде в медицинскую организацию (за исключением телефонных звонков, когда ответ на вопрос гражданина был дан сразу же) и зарегистрированных в системе электронного документооборота, должны вноситься любым из доступных способов на информационный ресурс ССТУ.РФ в раздел «Результаты рассмотрения обращений».

Граждане, реализовавшие свое право на обращение, могут получить ответ на обращение как в бумажном, так и в электронном виде, а также воспользоваться возможностью консультации от сотрудников в режиме онлайн. Дистанционные приемы граждан повышают эффективность мер, применяемых компетентными органами, и дают возможность более оперативно решать задачи по устранению нарушений прав граждан.

Работа с результатами каждого поступившего обращения ведётся посредством специального программного обеспечения АРМ ЕС ОГ (Автоматизированное рабочее место единой сети обращений граждан), устанавливаемое на персональные компьютеры рабочих мест уполномоченных лиц, работников, сотрудников органов власти и органов местного

самоуправления для автоматизации основных рабочих процессов с текстами заявителей и обращениями граждан.

В АРМ ЕС ОГ предоставляются сведения, когда было поступление и регистрация обращения, а также данные гражданина и результат рассмотрения обращений с приложением электронной копии ответа.

Раздел «Результаты обращения граждан» доступен на информационном ресурсе ССТУ.РФ в закрытом сегменте сети под учётной записью сотрудника с ролью «Ответственное лицо за заполнение формы отчета о результатах рассмотрения обращений». Используется при наличии доступа к Единой сети по работе с обращениями граждан.

Работа с обращениями граждан в ручном режиме в АРМ ЕС ОГ осуществляется непосредственно после регистрации обращений в системе электронного документооборота с внесением информации об обращениях. Ручной ввод информации используется при отсутствии автоматической или автоматизированной выгрузки информации о поступивших обращениях и результатах их рассмотрения из системы электронного документооборота. Регистрационная информация вносится в тех обращениях, которые поступили в организацию напрямую от заявителя.

Информация об обращениях, поступивших их иных органов в порядке направления будет автоматически появляться в электронной форме раздела «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ после внесения соответствующих сведений органом, осуществляющим перенаправление. Информация о результатах рассмотрения обращения граждан, направлении ответов заявителю вносится органом, рассмотревшим обращение.

При отсутствии технической возможности подключения к единой сети обращения граждан используется Локальный АРМ ЕС ОГ (ЛАРМ ЕС ОГ). С помощью данного программного обеспечения информация об обращениях вносится в электронные архивы, которые предоставляются в орган имеющие подключение к закрытой части единой сети обращения граждан для загрузки в раздел «Результаты рассмотрения обращений» ресурса ССТУ.РФ.

Несмотря на то, что АРМ ЕС ОГ и ЛАРМ ЕС ОГ имеют функционал для внесения информации на любом из этапов рассмотрения обращения, возможность редактировать информацию, вносить новые данные о результатах обращения, подлежащую изменению, отсутствует.

Данные действия возможны только непосредственно в электронной форме раздела «Результата рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ. В связи с этим АРМ ЕС ОГ и ЛАРМ ЕС ОГ используется только для внесения даты поступления, регистрации и данных заявителя, а также вопросов, содержащихся в обращении.

Для обеспечения мониторинга и анализа обращений граждан Администрацией Президента Российской Федерации ежемесячно медицинская организация, как и любой другой орган власти, отчитывается о проделанной работе по обращениям граждан за месяц в вышестоящих организациях. Формируется сводный отчет, в котором указывается статистика принятых и рассмотренных обращений граждан в учреждении.

Отчет формируется с помощью портала ССТУ.РФ и автоматизированного рабочего места единой сети обращений граждан, также отчет дублируется в курирующий вышестоящий орган, т.е. в БУ ХМАО-Югры «Медицинский информационный центр» власти посредством электронного документооборота.

Работа с обращениями граждан в медицинской организации позволяет своевременно корректировать работу медицинских учреждений в целом, вести внутренний контроль качества и безопасность медицинской деятельности в БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер», является одним из методов для достижения эффективной управленческой деятельности в организации.

В целом сознание информационного ресурса ССТУ.РФ для граждан является средством обеспечения защиты их прав и свобод, обеспечивает законные интересы человека не только в области защиты здоровья, но и в различных областях. Даёт возможность контролировать эффективность взаимодействия между гражданином и органом власти. Соответственно работа портала ССТУ.РФ выполняет цели Указа Президента РФ от 14.04.2017 г. № 171, но не лишена недочетами, устранение которых привело бы к стабильной и качественной работе в полном объеме.

ГЛАВА 3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПО ДЕЛОПРОИЗВОДСТВУ И ИНФОРМАЦИОННОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В БУ «СУРГУТСКИЙ КЛИНИЧЕСКИЙ КОЖНО-ВЕНЕРОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР»

3.1. ВНЕСЕНИЕ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ В ИНСТРУКЦИЮ ПО ДЕЛОПРОИЗВОДСТВУ И ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В УСЛОВИЯХ ПАНДЕМИИ И ПЕРЕХОДА НА УДАЛЕННЫЙ РЕЖИМ РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЯ

Выполнение анализа системы документационного обеспечения приемной главного врача БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» необходимо для приведения ее в состояние, которое регламентируют современные нормативные требования и сложившиеся условия работы учреждения на удаленном режиме работы.

В условиях пандемии и необходимости перевода немедицинского персонала учреждения на удаленный режим была выявлена необходимость внесения корректив в работу и соответственно возникла необходимость внесения соответствующих изменений при анализе Инструкции по делопроизводству и Положения об организации работы с обращениями граждан.

На этапе создания и внедрения первоначально данных документов не было необходимости внесения пунктов, которые подразумевали особенности работы на удаленном режиме, так как специфика учреждения, а именно медицинский профиль не предполагает работу на удаленке. Но в связи с эпидемиологической обстановкой в стране, возникла необходимость части

персонала учреждения перевести на удаленный режим работы. Управленческий персонал организации столкнулся с проблемой фиксации срочных запросов и документов, поступающих по корпоративным чатам находясь на удалении от рабочих мест. Дополнительный поиск ранее получаемой и направляемой информации, сказался на эффективности и задержке управленческих решений. Для избежания в дальнейшем возникновения проблем в документационном и информационном обеспечении возникла необходимость внесения корректив для совершенствования работы с документами в Инструкцию и Положение.

Итогом исследования документационного обеспечения является разработка проекта внесения дополнений и изменений в Инструкцию по делопроизводству и Положение об организации работы с обращениями граждан.

Итоги анализа и рекомендации в виде проектов приказов предоставляются главному врачу учреждения для принятия решения.

Разработка проекта внесения дополнений и изменений в Инструкцию по делопроизводству соответствует требованиям ГОСТ Р 7.0.97-2016, Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти.

Проект внесения дополнений и изменений в Инструкцию по делопроизводству оформлен на стандартном листе бумаги формата А4 согласно ГОСТ Р 7.0.97-2016, на бланке с продольным расположением реквизитов и указанием логотипа учреждения. Заголовок к тексту включает краткое содержание документа. Заголовок к тексту Проекта отвечает на вопрос «О чем?» и должен быть согласован с наименованием вида документа, Приказ о внесении изменений и дополнений в Инструкцию по делопроизводству. Текст приказа состоит из двух частей: констатирующей и распорядительной. В первой части указана причины и цели составления приказа.

Констатирующая часть приказа начинается словами «В целях ...». Заголовок печатается без кавычек, не подчеркивается, в конце заголовка точка не ставится.

Распорядительная часть приказа начинается, словом ПРИКАЗЫВАЮ. Распорядительная часть делится на пункты, а пункты на подпункты. Нумерация пунктов производится арабскими цифрами.

При подготовке проекта внесения изменений и дополнений в ранее изданный приказ, в проекте приказа описана новая редакция соответствующих пунктов (подпунктов) действующей Инструкции по делопроизводству.

Проект изменений и дополнений в Инструкцию по делопроизводству согласовывается с главным врачом.

Анализ организации работы с документами и выявление проблем, возникших в связи удаленным режимом работы, в частности информационного взаимодействия посредством корпоративных чатов позволило наметить направление для совершенствования документационного обеспечения управления в БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» Разработанный проект внесения изменений и дополнений в Инструкцию по делопроизводству предложены в конкретном медицинском учреждении. При помощи документов фиксируется и учитывается деятельность диспансера в целом, поэтому качество функционирования учреждения проверяется, прежде всего по документам, а разработанные коррективы для совершенствования управленческой работы позволяют сделать эту работу еще более эффективной.

Анализируя работу с обращениями граждан в организации, была выявлена необходимость внесения дополнений и изменений в Положение об организации работы с обращениями граждан в связи с развитием

информационно-коммуникационных технологий, освоением информационных ресурсов, а также возможности работы на удаленном режиме. В целях единой информационной политики в системе здравоохранения и взаимодействия с населением через аккаунты в социальных сетях, а также локальных страниц (групп), пользующихся популярностью у граждан Департаментом здравоохранения ХМАО – Югры были направлены рекомендации для координации работы по сбору, мониторингу, обработке обращений граждан поступивших из разных источников. Внесены уточнения в сроках предоставления ответа на обращения граждан через данные источники.

Проекта внесения дополнений и изменений в Положение об организации работы с обращениями граждан оформлен на стандартном листе бумаги формата А4, на бланке с продольным расположением реквизитов и указанием логотипа учреждения. Заголовок к тексту включает краткое содержание документа. Заголовок к тексту Проекта отвечает на вопрос «О чем?» и должен быть согласован с наименованием вида документа, Приказ о внесении изменений и дополнений в Положение об организации работы с обращениями граждан. Текст приказа состоит из двух частей: констатирующей и распорядительной. В первой части указана причины и цели составления приказа.

Констатирующая часть приказа начинается словами «В целях ...». Заголовок печатается без кавычек, не подчеркивается, в конце заголовка точка не ставится.

Распорядительная часть приказа начинается, словом ПРИКАЗЫВАЮ. Распорядительная часть делится на пункты, а пункты на подпункты. Нумерация пунктов производится арабскими цифрами.

При подготовке проекта внесения изменений и дополнений в ранее изданный приказ, в проекте приказа описана новая редакция соответствующих

пунктов (подпунктов) действующего Положения об организации работы с обращениями граждан.

Проект изменений и дополнений в Положение об организации работы с обращениями граждан согласовывается с главным врачом.

3.2. ПРОЕКТИРОВАНИЕ МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН НА ПОРТАЛЕ ССТУ.РФ ПОСРЕДСТВОМ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО РАБОЧЕГО МЕСТА ЕДИНОЙ СИСТЕМЫ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

При разработке Проекта «Методические рекомендации по работе с обращениями граждан в БУ ХМАО – Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» на портале ССТУ.РФ посредством автоматизированного рабочего места системы обращений граждан» автор руководствовался Приказом Департамента здравоохранения ХМАО-Югры от 12 июля 2017 года № 727 «О назначении уполномоченных и ответственных лиц в подведомственных организациях Департамента здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры за ведение раздела «Результаты обращений граждан» на портале ССТУ.РФ и Краткой справкой-инструкцией о реализации Указа № 171 Президента Российской Федерации «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» размещенной на портале ССТУ.РФ и личными наблюдениями. При этом в Методических рекомендациях учитывались условия и особенности деятельности учреждения.

Состав разделов Методических рекомендаций, их последовательность определяется автором работы, но при этом в разделах Методических рекомендаций последовательно отражались все стадии работы с обращениями граждан от их внесения до окончательной обработки.

Таким образом, можно определить следующую схему построения Методических рекомендаций:

– Термины и определения.

- Общие положения.
- Подготовительные работы.
- Порядок размещения результатов рассмотрения обращений, поступивших в организацию напрямую непосредственно от заявителя (при наличии обращений граждан, зарегистрированных в организации за отчетный период).
- Порядок формирования и выгрузки результатов рассмотрения обращений граждан и организаций (при отсутствии обращений граждан, за отчетный период).
- Действия в режимах личный прием и прием в режиме связи.
- Порядок проверки размещённых результатов рассмотрения обращения на портале ССТУ.РФ.
- Порядок обработки результатов рассмотрения обращений, поступивших (переадресованных) по компетенции вопроса в Вашу организацию для рассмотрения и ответа в адрес заявителя.
- Приложение № 1 и № 2.

Раздел «Термины и определения» Методических рекомендаций определяет значение терминов при работе на портале ССТУ.РФ.

В разделе «Общие положения» Методических рекомендаций отмечается, что данный документ не является регламентирующим порядок внесения результатов рассмотрения обращений на портал ССТУ.РФ и носит только методический характер. Также рассмотрен контроль исполнения размещения информации в раздел «Результаты рассмотрения обращений» портала ССТУ.РФ и правила направления отчета о размещении в БУ «Медицинский информационно-аналитический центр».

Раздел «Подготовительные работы» описывает требования необходимые для обеспечения размещения результатов рассмотрения обращений, на портал ССТУ.РФ и установки на автоматизированное рабочее место программное обеспечение АРМ ЕС ОГ и ЛАРМ ЕС ОГ.

В разделе «Порядок размещения результатов рассмотрения обращений, поступивших в организацию напрямую непосредственно от заявителя (при наличии обращений граждан, зарегистрированных в организации за отчетный период)» пошагово описана процедура внесения результатов рассмотрения обращения граждан посредством программного обеспечения АРМ ЕС ОГ.

Раздел «Порядок формирования и выгрузки результатов рассмотрения обращений граждан и организаций (при отсутствии обращений граждан, за отчетный период)» описывает специфику работы в программном обеспечении ЛАРМ ЕС ОГ. Используется при отсутствии доступа к единой сети по работе с обращениями граждан. В разделе раскрывается процедура формирования архива результатов рассмотрения обращений граждан, содержащего нулевое количество обращений.

В разделе «Действия в режимах личный прием и прием в режиме связи» описана работа в таких режимах как: «Личный прием» и «Прием в режиме связи». Указано поэтапное заполнения граф, рассмотрены сведения, которые вносятся в регистрационные карточки данных режимов.

Разделы «Порядок проверки размещённых результатов рассмотрения обращения на портале ССТУ.РФ» и «Порядок обработки результатов рассмотрения обращений, поступивших (переадресованных) по компетенции вопроса в Вашу организацию для рассмотрения и ответа в адрес заявителя» определяют необходимость проверки ранее внесенных данных при работе с результатами обращениями граждан. Указывают что работа ведется в закрытой

части (10.1.126.50/sstuRf) портала ССТУ.РФ. Описывает месторасположение проверочных данных и также рассказывает пошагово действия необходимые для получения информации по внесенным результатам рассмотрения обращений. В данном разделах информация не вносится, а происходит проверка ранее внесенных данных.

Приложения к Методическим рекомендациям содержат порядок централизованного подключения учреждений, подведомственных Департаменту здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры к Единой сети по работе с обращениями граждан (далее – ЕС ОГ), посредством корпоративной сети передачи данных Департаменту здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и бланк отчета о размещении результатов рассмотрения обращений на информационный ресурс <https://ССТУ.РФ> (10.1.126.50/sstuRf), который ежемесячно в заполненном формате подается в БУ «Медицинский информационно-аналитический центр» для формирования общих сведений по медицинским организациям.

Методические рекомендации оформлены на стандартном листе бумаги формата А4 согласно ГОСТ Р 7.0.97-2016. Наименование вида документа – МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ оформлено прописными буквами без кавычек и разрядки. Заголовок к тексту включает краткое содержание документа. Заголовок к тексту методические рекомендации отвечает на вопрос «О чем?» и должен быть согласован с наименованием вида документа, Методические рекомендации по работе с обращениями граждан. Заголовок печатается без кавычек, не подчеркивается, в конце заголовка точка не ставится.

Текст излагается от третьего лица единственного или множественного числа. Основной текст делится на разделы, пункты и подпункты. Разделы имеют названия и нумеруются арабскими цифрами. Нумерация пунктов производится арабскими цифрами.

Так как Методические рекомендации составлена на нескольких страницах, то вторая и последующие страницы пронумерованы. Номера страниц проставляют в середине нижнего поля листа.

Методические рекомендации составляются в одном бумажном экземпляре, который хранится в приемной главного врача БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер», копии документа в электронном виде также находятся у ответственных лиц за заполнение результатов обращений граждан в учреждение.

Срок действия данных методических рекомендаций – не ограничен, то есть относится к бессрочным документам. Действует до отмены или разработки нового документа. В случае необходимости в проект Методических рекомендаций могут быть внесены изменения и дополнения. Такая необходимость может быть вызвана изменениями в работе на портале ССТУ.РФ и изменениями в законодательной, нормативной базе. Процедура внесения изменений и дополнений в Методические рекомендации, следующая: лицо, иницирующее изменения и дополнения должно представить в письменном виде проект изменений и дополнений; проект рассматривается и согласовывается, при необходимости направляется на доработку; окончательный вариант утверждается главным врачом БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер».

Таким образом, Методические рекомендации позволяют достичь прямооточности в работе с результатами обращений граждан по средством

автоматизированного рабочего места единой системы обращений граждан, сократить время и трудозатраты на обработку результатов обращений. Опираясь на общие подходы к организации делопроизводства в работе по обращениям граждан, в методических рекомендациях определены особенности работы с обращениями граждан на портале ССТУ.РФ, с учетом специфики поступающих обращений и необходимой информации для фиксации данных по обращениям.

Следовательно, внедрение Проекта документации «Методические рекомендации по работе с обращениями граждан в БУ ХМАО – Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» на портале ССТУ.РФ посредством автоматизированного рабочего места системы обращений граждан» обеспечивает: сокращение затрат рабочего времени на обеспечение размещения результатов рассмотрения обращений на портале ССТУ.РФ и освоения программного обеспечения АРМ ЕС ОГ и ЛАРМ ЕС ОГ, а также обработку данных.

В основу эффективности проекта Методических рекомендаций положены следующие принципы, применимые к любым типам проектов не зависимо от их особенностей. Рассмотрим проект на протяжении всего его жизненного цикла – от исследования до создания:

- Изучена нормативно-правовая база документов;
- Проанализировано делопроизводство по работе с обращениями граждан;
- Заложен принцип положительности и максимума эффекта;
- Учтён фактор времен для создания и реализации проекта;
- Предусмотрены наиболее существенные последствия проекта.

Для определения эффективности работы Методических рекомендаций был использован способ наблюдения, а именно фотографию рабочего времени. Фотография проводится непосредственно исполнителем нормируемой работы (функции). Целью фотографии рабочего времени является определение содержания трудового процесса и трудовых затрат, а также повышение эффективности труда. Фотография рабочего времени проводится с использованием различных способов наблюдений. Фиксирование наблюдений проводится последовательно регистрирование функции по мере их выполнения и затраты рабочего времени. При этом учитываются все работы, в том числе непредусмотренные заранее, а также несвойственные квалификационной характеристике должности данного сотрудника [Кузнецова, с. 18-24].

Так как внесением результатов обращений граждан на портале ССТУ.РФ в учреждении занимается документовед был проведен анализ рабочего дня документоведа приемной главного врача БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер», для этой цели составлена фотография рабочего дня (таблица 1). На основе проведенной ФРД определен баланс рабочего времени (таблица 2).

Таким образом, проведенная фотография рабочего времени документоведа необходима для определения фактической загруженности рабочего дня. График работы документоведа приемной главного врача БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» односменный с двумя выходными днями, продолжительность рабочего времени 8 часов, время перерыва на обед – составляет 1 час, за общую продолжительность возьмем период с 09.00 до 17.12 (8 часов 12 минут или 492 минут).

Таблица 1

Карта индивидуальной фотографии рабочего дня документоведа

Дата наблюдения: 02.07.2020 года

Режим работы: 9:00-17:12

Кол-во рабочих дней в неделю: 5

Должность (профессия): Документовед

Организация рабочего места: приемная главного врача БУ ХМАО-Югры
«Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер»

№ п/п	Наименование элементов операции (трудового процесса)	Индекс	Время работы	Продолжительность (час, мин)	Объем работы
1	2		3	4	5
1.	Приход на рабочее место, включение компьютера	ПЗ	9:00	0:05	
2.	Подготовка рабочего места	ПЗ	9:00	0:10	
3.	Проверка электронной почты, СЭД Дело	ОП	9:15 9:30 10:00 10:30 11:00 11:30 12:00	0:40	Outlook и СЭД "Дело"
4.	Мониторинг контролей в СЭД Дело	ОП	9:15	0:05	
5.	Проверка поступившей исходящей корреспонденции	ОП	9:20 10:40 11:40	0:25	10 документов
6.	Проверка, корректировка приказов по основной деятельности	ОП	10:20	0:30	2 приказа
7.	Корректировка документов на отправку	ОП	9:30	0:50	6 документов
8.	Распечатывание документов на подпись	ПВ	9:40 10:30 11:00 11:50	0:20	8 документов
9.	Регистрация исходящих писем и приказов	ОП	9:50 10:50 12:30	0:38	12 документов
10.	Рассылка приказов по	ОП	12:40	0:05	1 документ

	основной деятельности				
11.	Рассылка исходящей документации	ОП	12:45	0:15	4 документа
12.	Телефонный разговор	ПВ	9:20	0:10	10 звонков
13.	Работа с обращениями граждан	ОП	11:30	0:25	2 документ
14.	Представление документов на рассмотрение и подписание	ОО	12:10	0:10	1 раз до обеда
15.	Обеденный перерыв с 13:00 до 14:00	ОТ		1:00	
16.	Проверка электронной почты, СЭД Дело	ОП	14:00 14:50 15:30 16:00 16:30	0:50	Outlook и СЭД "Дело", сайт ДЗ
17.	Телефонный разговор	ПВ	14:05	0:06	6 звонков
18.	Проверка поступившей исходящей корреспонденции	ОП	14:15 15:00 15:50	0:25	5 документов
19.	Корректировка документов на отправку	ОП	14:20 15:20 15:55	1:15	5 документов
20.	Регистрация исходящих писем и приказов	ОП	14:30 15:00 15:50 16:50	0:36	9 документов
21.	Рассылка приказов по основной деятельности	ОП	14:30	0:05	1 документ
22.	Рассылка исходящей документации	ОП	14:40 15:10 16:20 17:00	0:50	13 документов
23.	Представление документов на рассмотрение и подписание	ОО	16:00	0:07	1 раз после обеда
24.	Завершение работы, выключение компьютера, наведение порядка на рабочем месте	ПЗ	17:08	0:05	
25.	Уход с работы	ПЗ	17:12		

На основе сделанной фотографии рабочего места документоведа получили данные, на основании которых составили баланс рабочего времени.

Таблица 2

Баланс рабочего времени

Наименование затрат рабочего времени	Индекс	Длительность, мин	Удельный вес затрат рабочего времени, %
Продолжительность рабочего дня	Н	492	104
Оперативное время (время выполнения рабочих задач)	ОП	445	94
Подготовительно-заключительное время (организация рабочего места до и после начала рабочего времени)	ПЗ	20	4
Время организационного обслуживания	ОО	17	3
Время на нерегламентированный отдых и личные надобности	ПР	10	2
Обеденный перерыв	ОТ	60	
Перекрываемое время (время, в течении которого выполняются сразу несколько процессов)	ПВ	46	9

Отсюда следует что, нормативная продолжительность оперативного времени составляет:

$$ОП = Н - (ПЗ + ОО + ПР) = 492 - (20 + 17 + 10) = 445 \text{ мин}$$

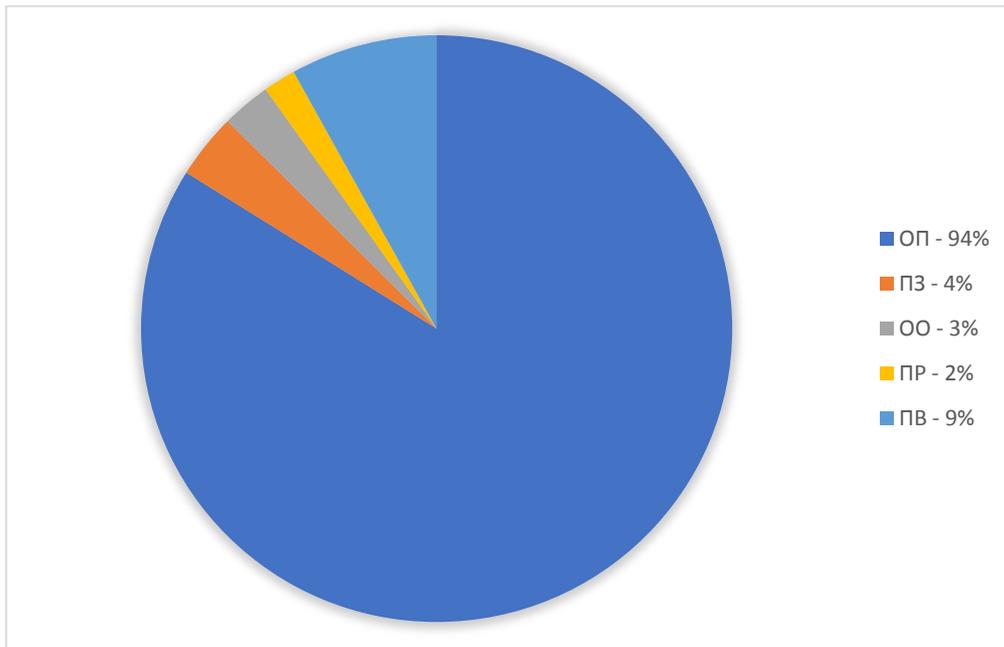


Рис. 1. Удельный вес затрат рабочего времени (%).

Рабочее время включает виды затрат рабочего времени: оперативное время (время выполнения рабочих задач) – ОП = 445 мин; подготовительно-заключительное время (организация рабочего места до и после начала рабочего времени) – ПЗ = 20 мин; время организационного обслуживания – ОО = 17 мин.

Составим нормальный баланс рабочего времени.

$T_{см} = T_{пз} + T_{оп} + T_{отлн}$ где, $T_{пз}$ – проектируемое время на подготовительно-заключительную работу ($T_{пз} = 20$ минут или 4% от $T_{см}$);

$T_{отлн}$ – проектируемое время на отдых и личные надобности ($T_{отлн} = 10$ минут или 2% от $T_{см}$). Время на отдых и личные надобности состоит из времени на прием пищи 60 минут и двух перерывов для отдыха по 5 минут каждый.

$$T_{см} = 20 + 445 + 10 = 475$$

Таким образом, время на оперативную работу ($T_{оп}$) составит 445 минуты или 93,6% от $T_{см}$. Удельный вес затрат рабочего времени составил:

$$475/60/8,15 * 100\% = 97,1\%.$$

На основании полученных данных, отмечаем, что загруженность рабочего дня документоведа приемной главного врача в смену наблюдений составила 97,1%, что превышает 3,5%.

Из всего вышесказанного можно сделать вывод на основе полученных данных, что у документоведа приёмной главного врача высокая загруженность рабочего времени. Время на нерегламентированный отдых и личных надобностей составил 2 % или 10 мин, а перекрываемое время составило 24 мин, или 5 %.

Рассчитаем фактический баланс рабочего времени

Подготовительно-заключительное время составляет 20 мин, затраты времени на обслуживание – 17 мин, на оперативную работу – 445 мин, на отдых и личные надобности – 10 мин, в том числе потери рабочего времени по вине работника – 10 мин, перекрываемое время 46.

Таким образом, фактический баланс составляет $17+10+20+46 = 93$ мин, а оперативное время соответствует 94% сменного фонда.

Рассчитаем проектируемый баланс рабочего времени.

Подготовительно-заключительное время, время на обслуживание рабочего места, отдых и личные надобности согласно нормативам должно составлять 2% от оперативного времени. В данном случае оно равно 10 мин.

Следовательно, $93 \text{ мин} - 10 \text{ мин} = 83 \text{ мин}$ (экономия времени).

Можно сделать вывод, что, за счет устранения потерь рабочего времени на ввод информации по обращениям граждан, благодаря Методическим рекомендациям и сверхнормативных затрат ($10 \text{ мин} + 83 \text{ мин} = 93 \text{ мин}$) оперативное время составит $445 \text{ мин} - 93 \text{ мин} = 352 \text{ мин}$, или 74% сменного фонда. Следовательно, документоведа приемной главного врача БУ «Сургутский кинический кожно-венерологический диспансер» сможет

высвободить время на другие виды работ, так как в настоящее время при нагрузке приходится выполнять сразу несколько операций в один период времени.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Анализ документационного обеспечения деятельности приемной главного врача БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» привел к следующим выводам и заключениям.

Сегодня уже для многих людей универсальным средством является Интернет-пространство, при помощи которого расширяется доступ пользователей к виртуальной приемной руководства любого медицинского учреждения.

Полученные результаты изучения законодательной базы позволило определить, что процессы цифровизации происходящие в системе документационного и информационного обеспечения деятельности приемной главного врача достаточно регламентированы по общим вопросам создания и обмена информацией, но на локальном уровне правовые акты требуют доработки, особенно эта проблема стала актуальна в период пандемии 2020 года и переходу на удаленный режим коммуникации многих структур учреждения.

При изучении опыта функционирования системы электронного документооборота было выявлено, что процессы использования технологий соответствуют требованиям, установленными законодательными и нормативно-методическими документами в области документирования деятельности и организации работы с документами.

В первой главе выпускной квалификационной работы проанализировано правовое регулирование деятельности и документационное обеспечение приемной главного врача БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер», которое состоит из федеральных законов РФ, нормативно-методических документов и локальных актов Учреждения, а также текущей документации.

Рассмотрены основные задачи и функции приемной главного врача БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер». Был проведен обзор деятельности, как самого Учреждения, так и приемной, действующей на правах самостоятельного структурного подразделения, подчиненного непосредственно главному врачу.

Во второй главе выпускной квалификационной работы был проведен анализ документационного обеспечения деятельности приемной главного врача, сделан обзор функционирования систем электронного документооборота и рассмотрены задачи информационного обеспечения управления БУ «Сургутский клинический-кожно-венерологический диспансер». Были рассмотрены способы приема, первичной обработки, регистрации документов. Выделены основные виды документопотоков, приведен подсчет объема документооборота, из которого сделан вывод, что в Учреждении идет увеличение документооборота. Также были рассмотрены проблемы и перспективы их решения в организации работы с обращениями граждан.

Третья глава посвящена совершенствованию организационно-правовой документации за счет разработки проектов внесения дополнений и изменений в Инструкцию по делопроизводству и Положение об организации работы с обращениями граждан, а также информационного обеспечения организации работы с обращениями граждан с помощью проектирования Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан на портале ССТУ.РФ

Внедрение Проекта документации «Методические рекомендации по работе с обращениями граждан в БУ ХМАО – Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» на портале ССТУ.РФ посредством автоматизированного рабочего места системы обращений граждан» обеспечивает: сокращение затрат рабочего времени на обеспечение размещения результатов рассмотрения обращений на портале ССТУ.РФ и освоения

программного обеспечения АРМ ЕС ОГ и ЛАРМ ЕС ОГ, а также обработку данных.

Проведенный обзор организации делопроизводства приемной главного врача и обнаруженные проблемы позволили наметить основные направления совершенствования документационного обеспечения управления в БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер».

Разработанные проекты внесении дополнений и изменений в Инструкцию по делопроизводству и Положение об организации работы с обращениями граждан, а также проектирование Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан на портале ССТУ.РФ посредством автоматизированного рабочего места системы обращений граждан предложены к внедрению в конкретном медицинском учреждении. В заключении хотелось отметить, что, качество функционирования учреждения, в первую очередь, отражается в документах, в которых фиксируется и учитывается деятельность в целом, а разработанные и изложенные в выпускной квалификационной работе направления совершенствования позволят сделать работу БУ ХМАО-Югры «Сургутский клинический-кожно-венерологический диспансер» еще более эффективной.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Нормативные правовые акты

1. 1. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях: от 30.12.2001 № 195-ФЗ: по состоянию на 24.04.2020 // Собрание законодательства РФ. 2002. № 1 (ч. 1). ст. 1.
1. 2. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 01.07.2020 N 11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ, 01.07.2020, N 31, ст. 4398.
1. 3. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) // Собрание законодательства РФ. 05.12.1994. N 32. ст. 3301.
1. 4. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ (ред. от 03.07.2016) // Российская газета. 2001. № 256.
1. 5. Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 N 63-ФЗ (ред. от 29.07.2017) (с изм. и доп., вступ. в силу с 27.12.2019) // «Собрание законодательства РФ», 17.06.1996, N 25, ст. 2954.
1. 6. Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. 08.05.2006. № 19. ст. 2060.
1. 7. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями и дополнениями) // Собрание законодательства РФ. 31.07.2006. № 31 (1 ч.). Ст. 3448
1. 8. Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ (последняя редакция) «Об электронной подписи» // Собрание законодательства РФ. 11.04.2011. № 15. ст. 2036.

1. 9. Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ (ред. от 28.12.2017) «Об архивном деле в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. 25.10.2004. № 43. ст. 4169.
1. 10. Федеральный закон от 08.12.2020 № 407-ФЗ "О внесении изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации в части регулирования дистанционной (удаленной) работы и временного перевода работника на дистанционную (удаленную) работу по инициативе работодателя в исключительных случаях". — Текст : электронный // Официальные сетевые ресурсы Президента России : [сайт]. — URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/46184> (дата обращения: 25.12.2020).
1. 11. Закон РФ от 21.07.1993 № 5485-1 (ред. от 29.07.2018) «О государственной тайне» // Собрание законодательства РФ. 13.10.1997. № 41. стр. 8220-8235.
1. 12. Указ Президента РФ от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» // Собрание законодательства РФ. 24.04.2017. № 17. ст. 2545.
1. 13. Постановление ГКНТ СССР № 463, Госстандарта СССР N 162, Главархива СССР N 298 от 30.11.81 «Об утверждении Типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях» // Бюллетень нормативных актов министерств и ведомств СССР. N 2. 1982.
1. 14. ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 14.05.2018).
1. 15. ГОСТ Р ИСО 15489-1-2019. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информация и документация. Управление

документами. Часть 1. Понятия и принципы" (утв. Приказом Росстандарта от 26.03.2019 N 101-ст).

1. 16. ГОСТ 6.10.5-87. Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца" (утв. Постановлением Госстандарта СССР от 30.03.1987 N 1056).
1. 17. ГОСТ Р 7.0.8-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения" (утв. Приказом Росстандарта от 17.10.2013 N 1185-ст).
1. 18. Устав бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» (утвержден Распоряжение Департаментом по управлению государственным имуществом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 14.12.2011 № 06-2509/110). // Текущий архив БУ «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер».
1. 19. Положение об организации деятельности бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» (утверждено 21.09.2018). // Текущий архив БУ «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер».
1. 20. Положения отделов и структурных подразделений бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» // Текущий архив БУ «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер».
1. 21. Положение об экспертной комиссии БУ «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер». Утв. приказом БУ «СККВД» от 27.02.2015 № 18 // Текущий архив БУ «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер».

1. 22. Приказ БУ «СККВД» от 21.08.2018 № 07-15-П-91 «О порядке приема и рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, поступающих в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер», в том числе в режиме видеоконференцсвязи // Текущий архив БУ «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер»
1. 23. Инструкция по делопроизводству в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер». Утв. приказом БУ «СККВД» от 03.10.2018 № 07-15-П-105 // Текущий архив БУ «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер».

2. Научная литература

2. 1. Амелин Р.В. О взаимосвязи правовых и технологических инструментов в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме / Р.В. Амелин // В сборнике: Право на доступ к информации: возможности и ограничения в электронной среде. Сборник материалов международной научно-практической конференции. Сер. «Электронное законодательство» Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – 2012. – С. 234-237.
2. 2. Андреева, В.И. Делопроизводство: организация и ведение / В.И. Андреева. – М.: КноРус, 2016. – 234 с.
2. 3. Граничин О.Н. Информационные технологии в управлении / О. Н. Граничин, В. И. Кияев. — 2-е издание. — Санкт-Петербург : ВВМ, 2012. — 354 с.
2. 4. Иванова А.Л. Законодательство и нормативы по обеспечению сохранности документов: Учебное пособие / А. Л. Иванова. — Москва : , 2003. — 185 с.

2. 5. Кирсанова М.В. Курс делопроизводства: документационное обеспечение управления: Учебное пособие / М. В. Кирсанова, Ю. М. Аксенов. — Москва : ИНФРА-М, 2015. — 320 с.
2. 6. Кожанова Е.Н. Как государственному органу ответить на обращения граждан и организаций / Е. Н. Кожанова. — Текст : непосредственный // Секретарь-референт. — 2018. — № 5 (185). — С. 28-32.
2. 7. Кузнецова, Т. В. Методы предпроектного обследования при рационализации делопроизводства / Т. В. Кузнецова, И. А. Подольская. — Текст : непосредственный // Делопроизводство. — 2004. — № 3. — С. 18-24.
2. 8. Пескарёва В.А. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме / В.А. Пескарёва // В сборнике: Актуальные проблемы и современные тенденции социально-экономического развития региона и страны. Сборник научных трудов по итогам международной научно-практической конференции. — 2018. — С. 220-222.
2. 9. Рогожин М. Ю. Настольная книга ответственного за делопроизводство / М. Ю. Рогожин. — Москва : Проспект, 2019. — 128 с.
2. 10. Романов Д.А. Как оценить экономическую эффективность системы электронного документооборота / Д.А. Романов // Современные технологии делопроизводства и документооборота. — 2014. — № 1. — С. 6-26.
2. 11. Сабанов В.И. Делопроизводство в учреждениях здравоохранения: Учебное пособие / В. И. Сабанов, Т. Б. Мульганова, Н. П. Багметов. — Ростов н/Д : Феникс, 2007. — 224 с.
2. 12. Тарасова М.Е. Регламентация работы с документами: новый взгляд на старую проблему / М.Е.Тарасова // Секретарь-референт. — 2013. — №1. — С. 35-41.
2. 13. Татарников М.А. Делопроизводство в медицинских организациях / М. А. Татарников. — 2-ое издание, переработанное и дополненное. — Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2019. — 229 с.

2. 14. Соловьев С. Г. О совершенствовании законодательства об обращениях граждан / С. Г. Соловьев, И. Е. Попов. — Текст : непосредственный // Российский юридический журнал. — 2012. — № 2. — С. 23-27.
2. 15. Храмцовская Н.А. Типовые инструкции или стандарты по документообороту для организаций, применяющих СЭД в работе /Н.А. Храмцовская// Современные технологии делопроизводства и документооборота. – 2013. – №1. – С. 86-88.
2. 16. Янковая В.Ф. Движение документов в организации в процессе их рассмотрения и исполнения / В.Ф. Янковая // Справочник секретаря и офис-менеджера. — 2012. — № 4. — С.34-37.
2. 17. Янковая В.Ф. Нормативное регулирование работы с электронными документами в управлении / В.Ф. Янковая // Секретарь-референт. — 2013. — №7. — С. 17-21.

3. Электронные ресурсы

3. 1. Андреева В.И. Делопроизводство. Организация и ведение: учеб.-практ. пособие. Москва: КноРус, 2019. 248 с.
3. 2. Андропова И. Ю. Кадровое делопроизводство: Документация: учебное пособие. Москва: Academia, 2018. 320 с.
3. 3. Артонкина Н. Заключаем договор на разработку и внедрение СЭД. Делопроизводство и документооборот на предприятии. –2015. – № 1. – 96 с.
3. 4. Артонкина Н. Устав по внедрению СЭД. Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2015. – № 3. – 96 с
3. 5. Асалиев А.М. Основы делопроизводства: учебное пособие. Москва: ИНФРА-М, 2017. 146 с.
3. 6. Афанасьева Л.П. Электронные документы в номенклатуре дел. Делопроизводство. 2020. № 1. С. 61-72.

3. 7. Бобылева М. Анализ документооборота: новые задачи и новые возможности. Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2016. № 12. С.30-37.
3. 8. Быкова Т.А. Делопроизводство: учебник. Москва: Инфра-М, 2018. 83 с.
3. 9. Васильев М.В. Кадровое делопроизводство: как избежать ошибок. Москва: Налоговый вестник, 2017. 314 с.
3. 10. Гайдарь Е.В, Боровец И.Е, Кирпичникова А.И. Совершенствование документационного обеспечения управления предприятием // Наука без границ. 2016. №5 (5). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sovershenstvovanie-dokumentatsionnogo-obespecheniya-upravleniya-predpriyatiem> (дата обращения: 20.11.2021).
3. 11. Гайдышев И.П., Губин А.В., Кобызов А.Е., Косинцев С.В., Сергеенко Алла Сергеевна Проблемы внедрения систем электронного документооборота в медицинском бюджетном учреждении // Здравоохранение РФ. 2016. №5. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-vnedreniya-sistem-elektronnogo-dokumentooborota-v-meditsinskom-byudzhetnom-uchrezhdenii> (дата обращения: 14.09.2020).
3. 12. Головнина Л.А. Управленческая отчетность. Москва: КноРус, 2016. 473 с.
3. 13. Демин Ю.М. Делопроизводство. Документальный менеджмент. Москва: ДиректМедиа, 2017. 205 с.
3. 14. Еланцева О.П. Автоматизация оказания государственных услуг. [Электронный ресурс]: учебное пособие. Тюмень: Издательство Тюменского государственного университета, 2016. 460 с.
3. 15. Ермолаева Е.В. Перечни электронных документов органов исполнительной власти. Делопроизводство. 2017. № 3. С. 40-45
3. 16. Ефимова С.А. Справочник современного секретаря. Москва: Дашков и К, 2016. 320 с.

3. 17. Кабашов С.Ю. Делопроизводство и архивное дело в терминах и определениях: учебное пособие. Москва: Флинта, Наука, 2016. 295 с.
3. 18. Казиева Э.Т. Локальные правовые акты о труде как источники трудового права в современных условиях. Вестник научных трудов. 2018. С.375 - 378.
3. 19. Каширина Е.И. Анализ документооборота // Научный журнал КубГАУ - Scientific Journal of KubSAU. 2017. №129. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-dokumentooborota> (дата обращения: 17.11.2020).
3. 20. Кожанова Е. Инструкция по делопроизводству. Раздел «Особенности подготовки и оформления отдельных видов документов». Справочник секретаря и офис-менеджера. 2016. № 12. С.24-33.
3. 21. Колобов С.В. Локальное нормотворчество работодателей. Делопроизводство. 2019. № 2. С. 107-113.
3. 22. Колышкина Т.Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство: учебное пособие. Москва: Юрайт, 2018. 164 с.
3. 23. Корнеев И.К. Управление документами: учебник для студентов вузов. Москва: Инфра-М, 2019. 321 с.
3. 24. Краева К.И. Цифровое общество: инновационные и актуальные профессии, связанные с делопроизводством. Цифровая документалистика для всех. 2018. Вып. 1. С. 58-66.
3. 25. Краткая справка-инструкция о реализации Указа № 171 Президента Российской Федерации Версия документа 4.2 . — Текст : электронный // ССТУ.РФ : [сайт]. — URL: <https://xn--q1aade.xn--plai/InfoFile> (дата обращения: 23.11.2020).
3. 26. Кугушева Т.В. Делопроизводство: учебное пособие. Москва: Феникс, 2018. 96 с.
3. 27. Кудряев В.А. Делопроизводство. Москва: Проспект, 2017. 480 с.

3. 28. Кузнецов С.Л. Современные технологии документационного обеспечения управления: учебное пособие. Москва: ТЕРМИКА, 2017. 234 с.
3. 29. Кукарина Ю.М. Справочник по общему делопроизводству для работников организаций. Москва: ТЕРМИКА, 2018. 264 с.
3. 30. Ланской Н.Г. Системный подход в документоведении. Делопроизводство. 2019. № 4. С. 4-9.
3. 31. Ларин М.В. Новые повороты в архивоведении. Архивный форум в Копере. Делопроизводство. 2020. № 1. С. 89-94.
3. 32. Ларин М.В. Электронные документы: вопросы теории и практики // История и архивы. 2015. №2 (145). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/elektronnyye-dokumenty-voprosy-teorii-i-praktiki-1> (дата обращения: 06.09.2020).
3. 33. Ларин М.В. Электронные документы: вопросы теории и практики // История и архивы. 2015. №2 (145). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/elektronnyye-dokumenty-voprosy-teorii-i-praktiki-1> (дата обращения: 16.11.2020).
3. 34. Лобыня С.П. Обращения граждан с использованием портала ССТУ.РФ и его практическая польза / С. П. Лобыня. – Текст: непосредственный // Молодой ученый. – 2019. – № 5 (243). – С. 251-253. – URL: <https://moluch.ru/archive/243/55647/> (дата обращения: 18.11.2020).
3. 35. Ловчева М.В. Делопроизводство в кадровой службе: учебно-практическое пособие. Москва: Проспект, 2017. 84 с.
3. 36. Малиенко Д.В. Локальные нормативно-правовые акты в механизме правового регулирования. Вестник ЮУрГУ. Серия «Право». 2016. № 2. С. 53–57.
3. 37. Миронова И.И. Основы делопроизводства: учебное пособие. Москва: Инфра-М, 2018. 146 с.
3. 38. Могзоев А.М., Ожигов М.А. Совершенствование документооборота в делопроизводстве органов муниципальной власти // Муниципалитет:

- экономика и управление. 2018. №1 (22). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sovershenstvovanie-dokumentoooborota-v-deloproizvodstve-organov-munitsipalnoy-vlasti> (дата обращения: 17.11.2020).
3. 39. Пивень Д.В., Кицул И.С. Работа с обращениями граждан в медицинской организации как один из важнейших индикаторов качества и безопасности медицинской деятельности // Менеджер здравоохранения. 2015. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rabota-s-obrascheniyami-grazhdan-v-meditsinskoj-organizatsii-kak-odin-iz-vazhneyshih-indikatorov-kachestva-i-bezopasnosti-meditsinskoj> (дата обращения: 16.11.2020).
3. 40. Пивень Д.В., Кицул И.С., Иванов И.В. Работа с обращениями граждан и удовлетворение отдельных требований потребителя: что необходимо учитывать медицинским организациям // Менеджер здравоохранения. 2019. №9. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rabota-s-obrascheniyami-grazhdan-i-udovletvorenie-otdelnyh-trebovaniy-potrebitelya-chto-neobhodimo-uchityvat-meditsinskim> (дата обращения: 16.11.2020).
3. 41. Платко А.Ю. Практические аспекты анализа системы документационного обеспечения управления // Иннов: электронный научный журнал. 2017. №4 (33). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/prakticheskie-aspekty-analiza-sistemy-dokumentatsionnogo-obespecheniya-upravleniya> (дата обращения: 15.09.2020).
3. 42. Пожникова Н.М. Практикум по предмету «Документы, корреспонденция и делопроизводство»: учебное пособие. Москва: Академия, 2017. 224 с.
3. 43. Попова Е.Н. Номенклатура дел организации. Подготовка и ведение. Делопроизводство. 2018. №2. С.106-109.
3. 44. Пшенко А.П. Документирование управленческой деятельности: учебник и практикум. Москва: Инфра – М, 2018. 384 с.

3. 45. Рогожин М. Настольная книга ответственного за делопроизводство. Москва: Проспект, 2019. 128 с.
3. 46. Сагиян С. Делопроизводство на компьютере. СПб: Питер Москва, 2018. 254 с.
3. 47. Соколов А.Ю. Управленческая отчетность предприятий. Все для бухгалтера. 2016. № 19 (187). С. 13-19.
3. 48. Сонин Д. О. Системные принципы построения документационного обеспечения управления. Москва: Вестник МГУ. 2017. 71 с.
3. 49. Толмачева В.В. Роль и значение номенклатуры дел в делопроизводстве. Документ в современном обществе: между прошлым и будущим: материалы конф.- Екатеринбург. 2017. С. 103-104.
3. 50. Ушакова О.А. Документоведение: учебное пособие. Москва: ИНФРА-М, 2017. 64 с.
3. 51. Шувалова Н.Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум. Москва: Юрайт, 2019. 428 с.
3. 52. Янковая В.Ф. Нормативная база современного делопроизводства. Секретарь – референт. 2020. № 20. С.14-21.

ПРОЕКТ ВНЕСЕНИЯ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ В ИНСТРУКЦИЮ ПО
ДЕЛОПРОИЗВОДСТВУ БУ ХМАО – ЮГРЫ «СУРГУТСКИЙ
КЛИНИЧЕСКИЙ КОЖНО-ВЕНЕРОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР»



Департамент здравоохранения
Ханты-Мансийского автономного округа-Югры
бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер»
ул. Береговая, д. 70, г. Сургут, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, (Тюменская обл.), 628403
тел/факс: (3462) 24-29-48; E-mail: priemnava@kvdsurgut.ru

ПРИКАЗ

_____ 20__ г.

№ 07-15-П-_____

г. Сургут

**О внесении дополнений и изменений в Инструкцию по делопроизводству
БУ ХМАО – Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер»**

В целях совершенствования системы документационного обеспечения деятельности в учреждении, установления единого порядка ведения делопроизводства,

ПРИКАЗЫВАЮ:

Внести в Инструкцию по делопроизводству бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» утвержденную приказом от 03.10.2018 № 07-15-П-105 следующие дополнения и изменения:

1. Пункт 2.2.2 изложить в следующей редакции:

«Регистрации подлежат все документы, требующие учета, исполнения и использования в справочных целях, поступающие (входящие), внутренние, отправляемые (исходящие). Исключением являются документы, поступившие через корпоративный чат мессенджеров и требующих исполнения».

2. Пункт 2.2.4 изложить в следующей редакции:

«Основным принципом регистрации документов является однократность, т.е. каждый документ должен регистрироваться только один раз:

- поступающие (входящие) документы регистрируются в день поступления,
- внутренние и отправляемые (исходящие) – в день подписания или утверждения главным врачом учреждения.
- отправляемые (исходящие) документы по исполнению запросов, поступивших через корпоративные чаты Депздрава Югры, направляются ответственным лицом напрямую с последующей регистрацией».

3. Дополнить пункт 3 подпунктом 3.6 и изложить в следующей редакции:

«3.6 Регистрация документов корпоративного чата Депздрава Югры.

Запросы и документы, поступившие через корпоративный чат и требующих ответа, не регистрируются в СЭД, но подшиваются вместе с ответами.

Отправляемые (исходящие) документы на запросы, поступившие через корпоративный чат, предварительно согласовываются с главным врачом и направляются ответственным лицом в запрашиваемом формате напрямую и с последующей регистрацией согласно п. 3.2. Сам запрос подшивается с исходящим документом.

При регистрации исходящего документа в системе электронного документооборота в теме письма дополнительно указывается «Ответ на запрос через «название мессенджера» «название чата» «дата запроса» (Например: «Ответ на запрос Viber Здравоохранение 29.11.2020»»).

4. Документоведу довести настоящий приказ до заместителей главного врача и руководителей структурных подразделений.

Главный врач

И.В. Улитина

Исполнитель
документовед Неустроева Т.В.

ПРОЕКТ ВНЕСЕНИЯ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ В ПОЛОЖЕНИЕ ОБ
ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В
БУ ХМАО – ЮГРЫ «СУРГУТСКИЙ КЛИНИЧЕСКИЙ КОЖНО-
ВЕНЕРОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР»



Департамент здравоохранения
Ханты-Мансийского автономного округа-Югры
бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер»
ул. Береговая, д. 70, г. Сургут Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, (Тюменская обл.), 628403
тел/факс: (3462) 24-29-48; E-mail: priemnava@kvdsurgut.ru

ПРИКАЗ

«___» _____ 20__ г.

№ 07-15-П-_____

г. Сургут

О внесении дополнений и изменений в Положение об организации работы с обращениями граждан в БУ ХМАО – Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер»

В целях упорядочения работы по организации и ведению делопроизводства по обращениям граждан в БУ «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

Внести в Положение об организации работы с обращениями граждан в БУ ХМАО – Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер» утвержденного приказом от 21.08.2018 № 07-15-П-91 следующие дополнения и изменения:

1. Дополнить пункт 2 подпунктом 2.15. и изложить в следующей редакции:

«2.15. Обращения граждан, поступившие на рассмотрение через официальные страницы (аккаунты) учреждения рассматриваются в срочном порядке, комментарии на них направляются с предварительным согласованием главным врачом. Согласование комментариев на обращения происходит лично, либо через корпоративные чаты. Срок ответа на обращение гражданина составляет не более четырех часов.»

2. Пункт 7.2. изложить в следующей редакции:

«Организацию работы по своевременному рассмотрению обращений граждан, поступивших в Диспансер, осуществляет секретарь главного врача. Организацию работы с обращениями граждан на официальных страницах (аккаунтах) и размещения комментариев осуществляет заведующий организационно-методического отдела.»

3. Документоведу довести настоящий приказ до заместителей главного врача и руководителей структурных подразделений.

Главный врач

И.В. Улитина

Исполнитель
документовед Неустроева Т.В.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3
ПРОЕКТ ДОКУМЕНТАЦИИ

БУ ХМАО – Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер»

УТВЕРЖДЕНО

Главный врач

_____ И.В. Улитина

_____ 20__ г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по работе с обращениями граждан
в БУ ХМАО – Югры «Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер»
на портале ССТУ.РФ посредством автоматизированного рабочего места единой
системы обращения граждан

г. Сургут
20__ г.

1. Термины и определения

ССТУ, ССТУ.РФ - Сетевой Справочный Телефонный Узел, закрытый информационный ресурс в сети Интернет.

АРМ ЕС ОГ - Автоматизированное рабочее место в Единой сети по работе с обращениями граждан.

Используется при наличии доступа к единой сети по работе с обращениями граждан

ЛАРМ ЕС ОГ - Локальное автоматизированное рабочее место для проведения общероссийского дня приема граждан и регистрации результатов рассмотрения обращений.

Используется при отсутствии доступа к единой сети по работе с обращениями граждан.

РРО (РРО ССТУ) - Раздел «Результат рассмотрение обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

Специализированное программное обеспечение, устанавливаемое на ПК рабочих мест уполномоченных лиц, работников, сотрудников органов власти и органов местного самоуправления для автоматизации основных рабочих процессов с текстами заявителей и обращениями граждан.

Статус (статус вопроса) - Состояние хода рассмотрения и исполнения вопроса обращения в ведомстве/организации

2. Общие положения

Данный документ не является регламентирующим порядок внесения результатов рассмотрения обращений на портал ССТУ.РФ и носит только методический характер.

Регламентирующие документы размещены на официальном портале ССТУ.РФ.

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» и пунктов 1.3, 1.5 приказа Департамента здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 12 июля 2017 года № 727 «О назначении уполномоченных и ответственных лиц в подведомственных организациях Департамента здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры за ведение раздела «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ» медицинские организации Ханты-Мансийского автономного округа – Югры обязаны:

2.1. Подключить автоматизированные рабочие места уполномоченных лиц к Единой сети по работе с обращениями граждан, с использованием корпоративной сети передачи данных Департамента здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (Приложение №1).

2.2. Самостоятельно обеспечивать размещение результатов рассмотрения обращений в раздел «Результаты рассмотрения обращений» портала ССТУ.РФ (закрытой части: 10.1.126.50/sstuRf) **ежемесячно до 2 числа месяца, следующего за отчетным периодом**, с использованием АРМ ЕС ОГ и ЛАРМ ЕС ОГ.

2.3. **Ежемесячно до 3 числа** месяца, следующего за отчетным периодом предоставлять официальным порядком в БУ «Медицинский информационно-аналитический центр» письмо о размещении информации в раздел «Результаты рассмотрения обращений» портала ССТУ.РФ (Приложение №2).

По всем возникающим вопросам необходимо обращаться к консультанту организационного отдела административного управления Департамента здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры Малезик С.В., +7 (3467) 960-185 или БУ «Медицинский информационно-аналитический центр» по телефону +7 (3467) 960-500, 960-501.

3. Подготовительные работы

Для обеспечения размещения результатов рассмотрения обращений, на портал ССТУ.РФ, Вам потребуется:

3.1. Подключить автоматизированные рабочие места уполномоченных лиц к Единой сети по работе с обращениями граждан, с использованием корпоративной сети передачи данных Департамента здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (Приложение №1).

3.2. Получить учетные данные (логин, пароль) к порталу ССТУ.РФ на имя руководителя организации, обратившись к консультанту организационного отдела административного управления Департамента здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры – Малезик С.В., +7 (3467) 960-185.

Самостоятельно сформировать учетные данные (логин, пароль) и назначить соответствующие роли на работников организации, ответственных за актуализацию информации об организации, внесение информации (роли пользователя: ответственное лицо по заполнению формы отчета о результатах рассмотрения обращений, ответственное лицо за информационный обмен, ответственный за регистрацию результатов рассмотрения обращений, ответственный за регистрацию текстов заявителей в ЕС ОГ, ответственный за рассмотрение обращений в ЕС ОГ), техническое сопровождение.

3.3. Установить на автоматизированное рабочее место программное обеспечение АРМ ЕС ОГ и ЛАРМ ЕС ОГ (дистрибутивы программного обеспечения можно скачать в открытой (ССТУ.РФ) или закрытой (10.1.126.50/sstuRf) части портала ССТУ.РФ.

Необходимо еженедельно отслеживать обновление версии программного обеспечения ЛАРМ ЕС ОГ, раздел «Новости», «Информация».

АРМ
ЛАРМ ЕС ОГ

ЕС

ОГ

Локальное автоматизированное рабочее место. Версия от 24.12.2020

ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ В ПАРМ ЕС ОГ

Уникальный идентификатор уполномоченного лица:

Наименование органа государственной власти или органа местного самоуправления:
 Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры "Сургутский клиничес

Ф.И.О. уполномоченного лица:

Должность:

Проведение личного приема граждан

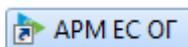
Личный прием Прием в режиме связи Экспорт данных

Исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 г. №171

Добавление результатов рассмотрения обращений Сформировать архив РРО

4. Порядок размещения результатов рассмотрения обращений, поступивших в организацию напрямую непосредственно от заявителя (при наличии обращений граждан, зарегистрированных в организации за отчетный период).

4.1. Необходимо запустить установленное программное обеспечение АРМ ЕС ОГ



4.2. Ввести учетные данные (логин, пароль) ответственного лица.

АРМ ЕС ОГ: Авторизация

ROIV86-I-.....

Пароль

ВОЙТИ

АРМ ЕС ОГ: Профиль

ЖО Житникова Оксана Анатольевна

Режим личного приема ВЫКЛ

Режим справочной службы ВЫКЛ

▼ Мои контакты

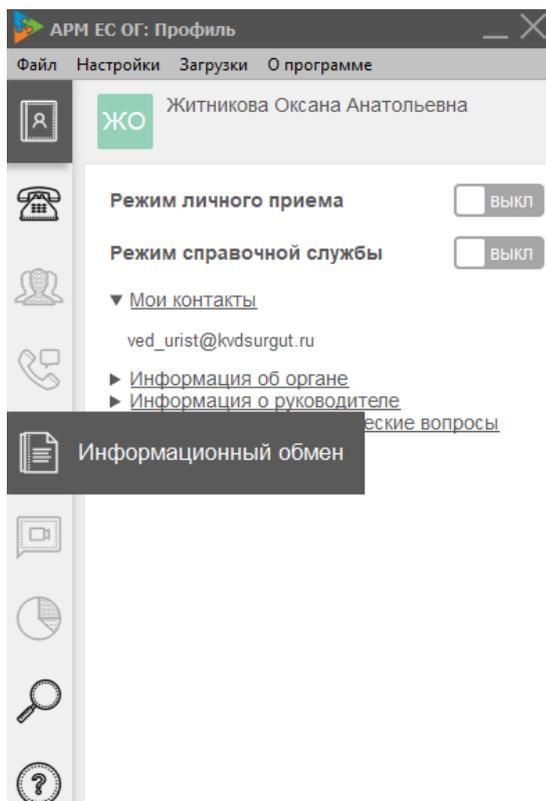
ved_urist@kvsurgut.ru

► Информация об органе

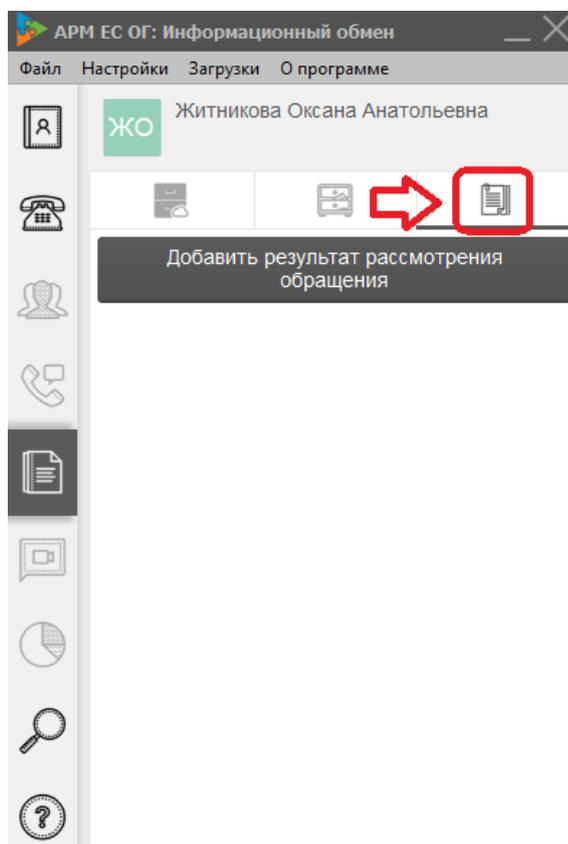
► Информация о руководителе

► Ответственные за технические вопросы

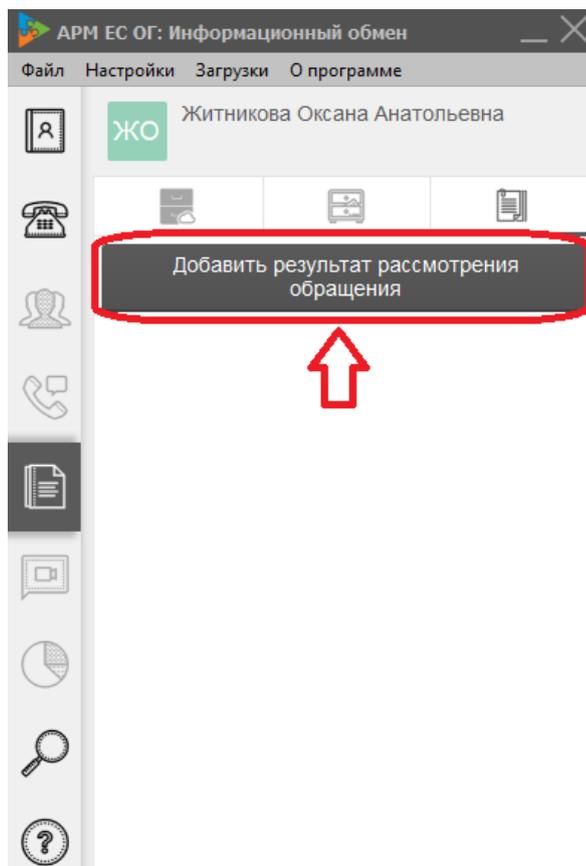
4.3. Для внесения результатов рассмотрения обращения граждан, необходимо выбрать пункт меню «Информационный обмен».



4.4. Выбираем подпункт меню «Регистрация РРО: Ручной ввод данных».

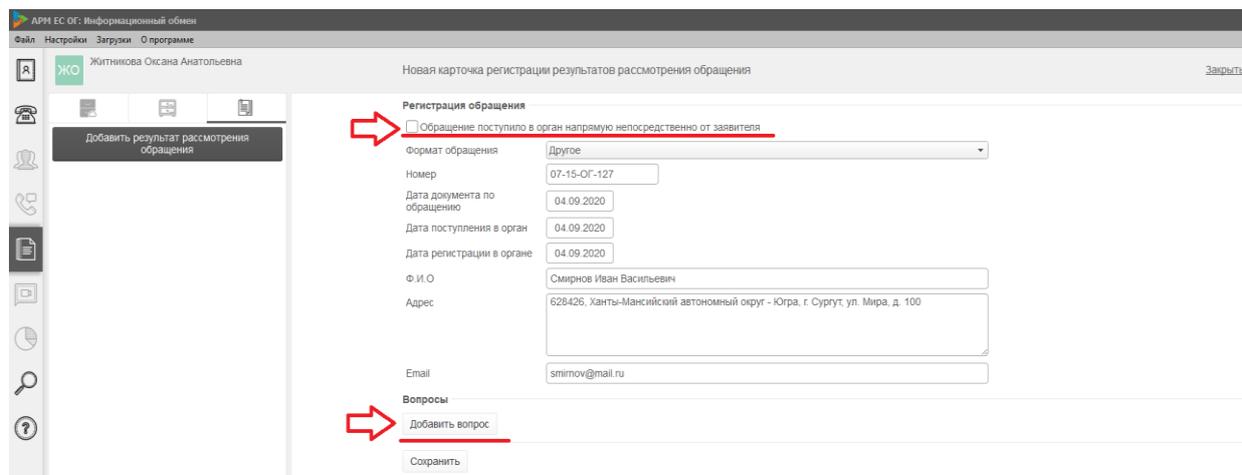


4.5. Выбираем «Добавить результат рассмотрения обращения».



4.6. Вносим данные по обращениям, поступившим за отчетный период в «Новую карточку регистрации результатов рассмотрения обращения».

При поступлении обращения на прямую не посредственно от заявителя, необходимо сделать отметку (установить галочку) в разделе «Обращение поступило в орган напрямую непосредственно от заявителя».



Вносится информация о вопросе обращения. Если обращение содержит несколько вопросов, то необходимо добавлять несколько вопросов.

АРМ ЕС ОГ: Информационный обмен
Житникова Оксана Анатольевна

Новая карточка регистрации результатов рассмотрения обращения

Регистрация обращения
 Обращение поступило в орган напрямую непосредственно от заявителя

Формат обращения: Другое
 Номер: 07-15-ОГ-127
 Дата документа по обращению: 04.09.2020
 Дата поступления в орган: 04.09.2020
 Дата регистрации в органе: 04.09.2020
 Ф.И.О.: Смирнов Иван Васильевич
 Адрес: 628426, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, г. Сургут, ул. Мира, д. 100
 Email: smirnov@mail.ru

Тематический классификатор, действующий с 01.01.2018 (Тематический классификатор УРОГ)
 0002.0014.0143.0403 Развитие здравоохранения
 0051 медицинская помощь и лечение

Код: 0002
 Результат рассмотрения: Находится на рассмотрении
 Удалить вопрос
 Добавить вопрос
 Сохранить

Выбрать Отмена

Выбирается результат рассмотрения. При выборе разных статусов результата рассмотрения, потребуется внесения дополнительных данных.

АРМ ЕС ОГ: Информационный обмен
Житникова Оксана Анатольевна

Новая карточка регистрации результатов рассмотрения обращения

Регистрация обращения
 Обращение поступило в орган напрямую непосредственно от заявителя

Формат обращения: Другое
 Номер: 07-15-ОГ-127
 Дата документа по обращению: 04.09.2020
 Дата поступления в орган: 04.09.2020
 Дата регистрации в органе: 04.09.2020
 Ф.И.О.: Смирнов Иван Васильевич
 Адрес: 628426, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, г. Сургут, ул. Мира, д. 100
 Email: smirnov@mail.ru

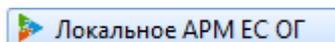
Код: 0002.0014.0143.0403.0051
 Результат рассмотрения: Находится на рассмотрении
 Удалить вопрос
 Добавить вопрос
 Сохранить

Находится на рассмотрении
 Рассмотрение продлено
 Рассмотрено. Разъяснено
 Рассмотрено. Поддержано
 Рассмотрено. Не поддержано
 Направлено по компетенции
 Дан ответ автору
 Оставлено без ответа автору

После внесения всех данных в карточку «Новую карточку регистрации результатов рассмотрения обращения», карточка сохраняется. Данное обращение считается зарегистрированным как результат рассмотрения обращения.

5. Порядок формирования и выгрузки результатов рассмотрения обращений граждан и организаций (при отсутствии обращений граждан, за отчетный период)

5.1. Необходимо запустить установленное программное обеспечение ЛАРМ ЕС ОГ

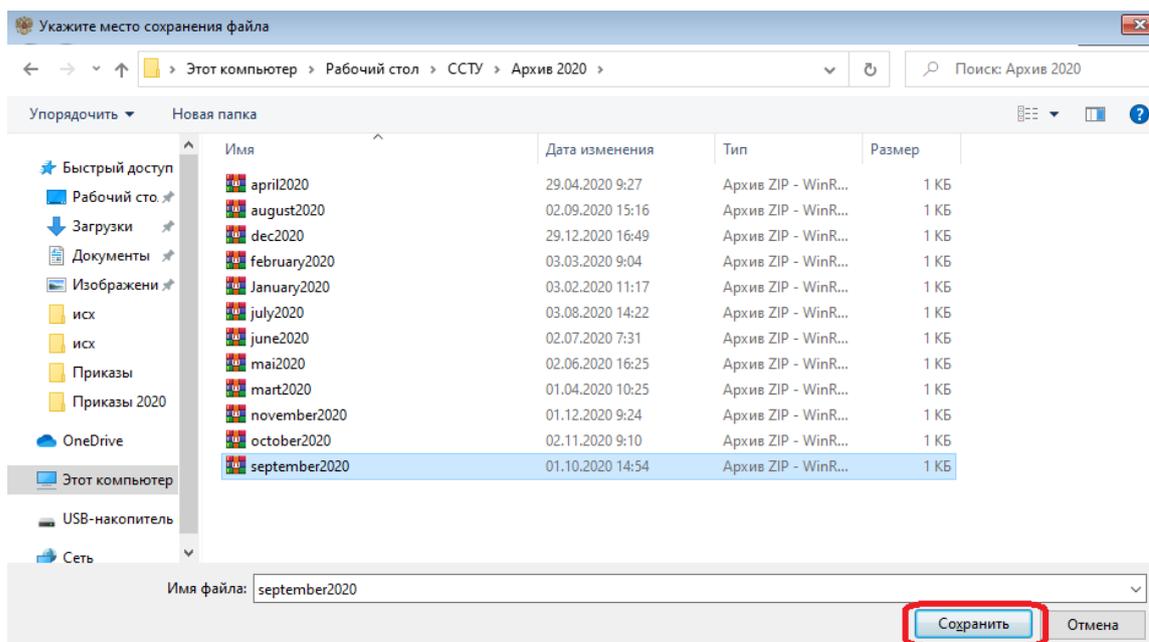


5.2. Ввести учетные данные (логин, пароль), фамилия, имя, отчество, должность ответственного лица, наименование организации и выбрать «Добавление результатов рассмотрения обращений».

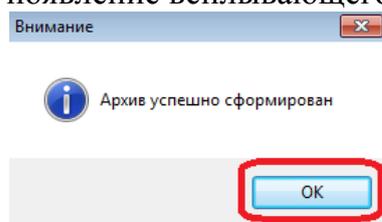
При не корректном вводе данных, результаты рассмотрения обращений, могут быть выгружены в другой орган.

5.3. Для формирования архива результатов рассмотрения обращений граждан, содержащего нулевое количество обращений, необходимо сделать отметку (установить галочку) в разделе «За указанный месяц обращений не поступало». Выбрать отчетный период (год, месяц).

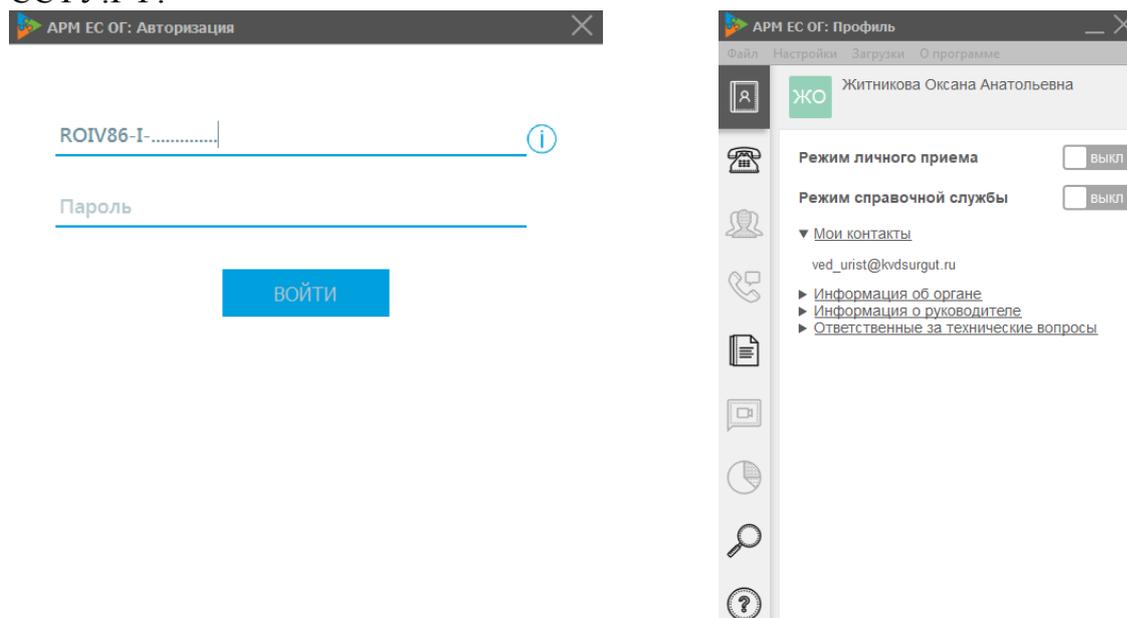
После внесения всех данных (год, месяц) в карточку регистрации результатов рассмотрения обращения, карточка сохраняется. Для этого необходимо нажать кнопку «Сохранить» и выбрать маршрут (место) для хранения архива результатов рассмотрения обращений граждан на вашей рабочей станции или сетевом ресурсе.



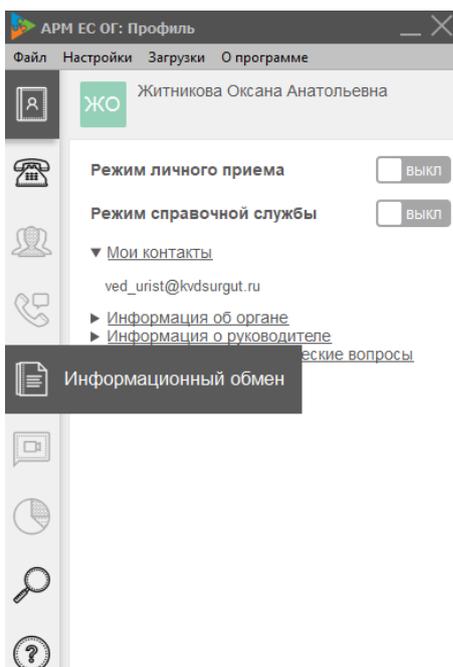
Подтверждением сформированного архива результатов рассмотрения обращений граждан, является появление всплывающего окна «Внимание».



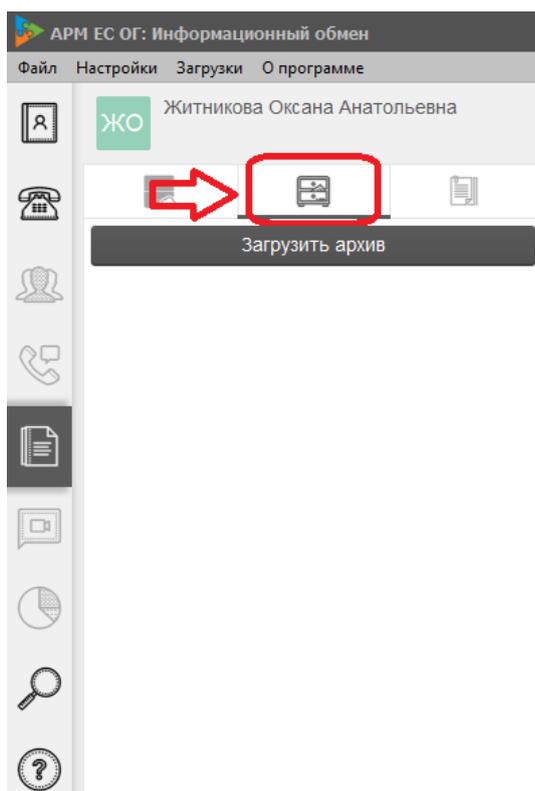
5.4. Для выгрузки архива результатов рассмотрения обращений граждан, содержащего нулевое количество обращений за отчетный период в закрытую часть (10.1.126.50/sstuRf) портала ССТУ.РФ, необходимо запустить и войти в АРМ ЕС ОГ с использованием учетных данных (логин, пароль) ответственного лица на портал ССТУ.РФ.



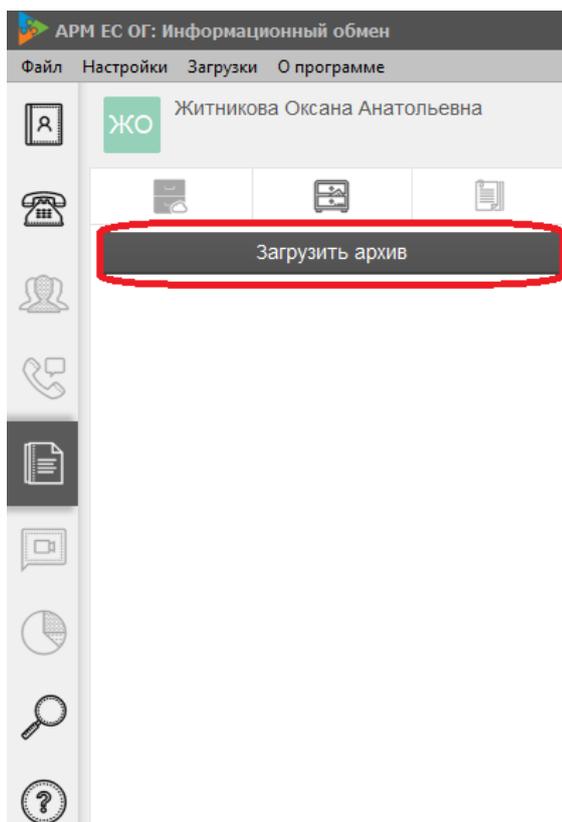
5.5. Для внесения результатов рассмотрения обращения граждан, необходимо выбрать пункт меню «Информационный обмен».



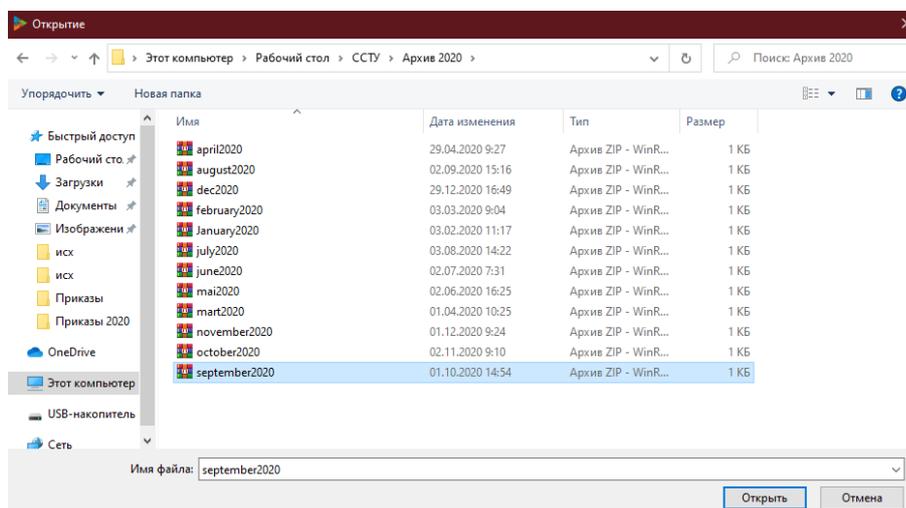
5.6. Выбираем подпункт меню «Загрузка архивов с результатами рассмотрения обращений».



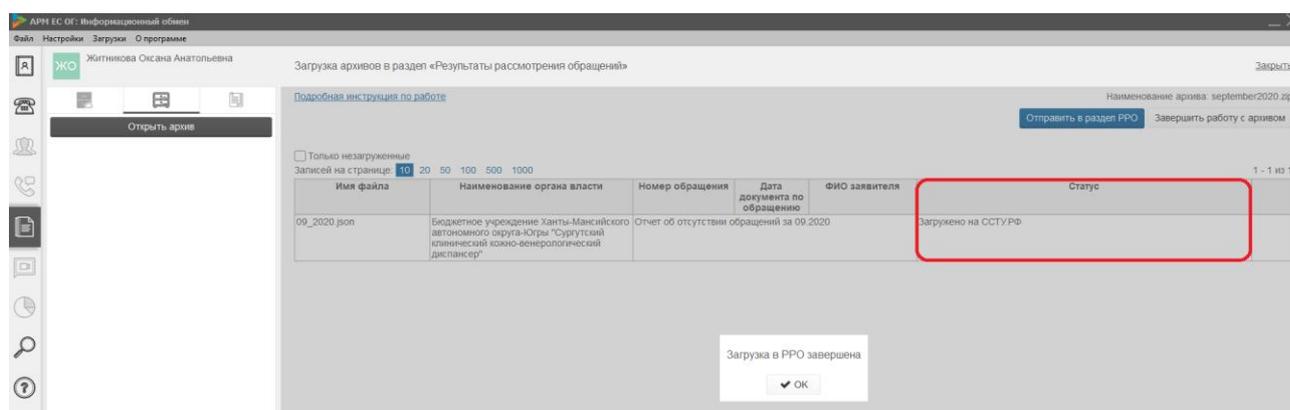
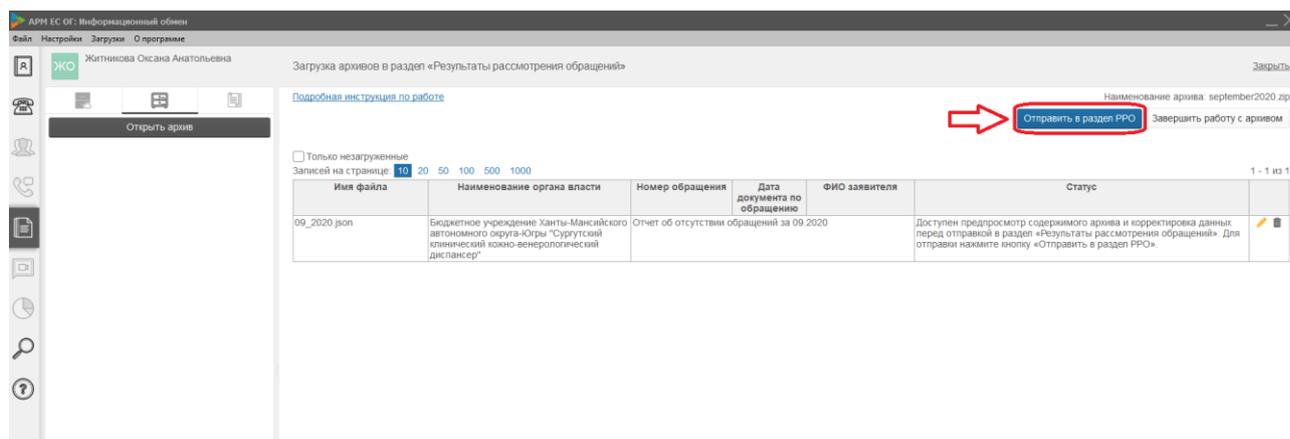
5.7. Выбираем «Загрузить архив».



5.8. Выбираем сформированный ранее архива результатов рассмотрения обращений граждан, содержащий нулевое количество обращений за отчетный период.



5.9. Загрузка архива результатов рассмотрения обращений граждан, содержащего нулевое количество обращений за отчетный период, считается успешной, при нажатии на кнопку «Отправить в раздел РРО», в разделе «Статус», выводится сообщение «Загружено на ССТУ».



6. Действия в режимах личный прием и прием в режиме связи

6.1. Прием заявителей в режиме «Личный прием»

- Для работы в данном режиме необходимо нажать кнопку в окне авторизации ЛАРМ ЕС ОГ. Откроется интерфейс регистрации карточки личного приема.

Карточка личного приема №1

Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры "Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер"
Улитина Ирина Владимировна, Главный врач

Телефоны приёмных Президента Российской Федерации

Карточка личного приема №1 Прием в режиме связи

Данные заявителя

Фамилия Имя Отчество Социальное положение

Почтовый адрес для ответа

Субъект Район Населенный пункт

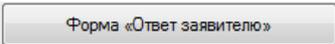
Улица Дом Корпус Квартира Индекс

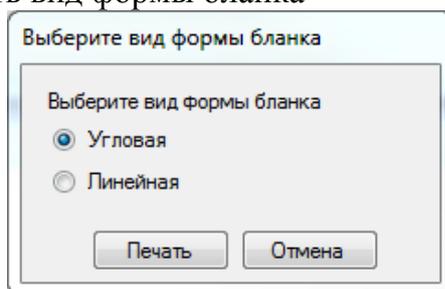
Краткое содержание устного обращения (аннотация)

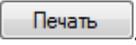
Краткое содержание устного обращения (с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений)

Решение, принятое по устному обращению

- Заполните все имеющиеся данные по обращению в карточку личного приема:
 - данные заявителя (ФИО и социальное положение);
 - почтовый адрес для ответа;
 - краткое содержание устного обращения (аннотация).
 - В соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений (далее – классификатор вопросов) укажите вопрос обращения:
 - Если не выбрано ни одного вопроса, нажмите кнопку .
 - В открывшемся классификаторе вопросов необходимо осуществить поиск нужного вопроса. Для этого введите его код, вопрос целиком или его часть в поле «Поиск». Нажмите кнопку .
 - Если необходимый вопрос найден, нажмите кнопку . Для выхода из классификатора нажмите кнопку .
 - Для удаления выделите вопрос, который необходимо удалить, нажмите кнопку .
 - Выберите решение, принятое по устному обращению.
 - ✓ Решение, принятое по устному обращению «Дан ответ по существу»
- В поле «Содержание устного ответа» впишите текст ответа заявителю.
- ✓ Решение, принятое по устному обращению «Дан ответ по существу с направлением письменного ответа»
- В поле «Содержание устного ответа» впишите текст ответа заявителю.

- Нажмите кнопку . Для печати формы ответа необходимо выбрать вид формы бланка

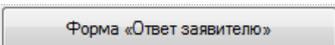
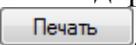
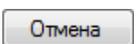


- Нажмите кнопку .
- Для отмены печати нажмите кнопку .

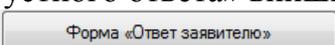
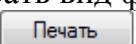
Решение, принятое по устному обращению «Обеспечен прием уполномоченным лицом»

- В строке «Наименование органа» введите не менее первых трех букв органа для выбора необходимого органа из выпадающего списка.
- В строке «Уполномоченное лицо» введите ФИО уполномоченного лица, осуществившего личный прием, в строке «Должность» укажите его должность.
- В строке «Режим связи» выберите соответствующий режим связи (аудиосвязь (фиксированная или мобильная телефонная связь) или иные виды связи).
- Для подачи заявки на прием в режиме связи в определенный орган необходимо выбрать телефонный номер соответствующей приемной Президента Российской Федерации, которая осуществляет справочные и диспетчерские функции, из справочника «Телефоны приемных Президента Российской Федерации».

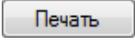
Примечание. Телефонные номера приемных Президента Российской Федерации доступны по ссылке: [Телефоны приёмных Президента Российской Федерации](#)

- Нажмите кнопку . Для печати формы ответа необходимо выбрать вид формы бланка.
- Нажмите кнопку .
- Для отмены печати нажмите кнопку .

Решение, принятое по устному обращению «Прием уполномоченным лицом будет обеспечен в течение 7 рабочих дней»

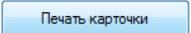
- В строке «Наименование органа» введите не менее первых трех букв органа для выбора необходимого органа из выпадающего списка.
- В поле «Содержание устного ответа» впишите текст ответа заявителю.
- Нажмите кнопку . Для печати формы ответа необходимо выбрать вид формы бланка.
- Нажмите кнопку .
- Для отмены печати нажмите кнопку .
- Решение, принятое по устному обращению «Личный прием не состоялся»
- Данное решение необходимо выбирать в случае, когда прием не состоялся по техническим или иным причинам.

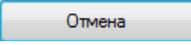
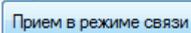
Решение, принятое по устному обращению «Отказ от приема в режиме»

- В строке «Наименование органа» введите не менее первых трех букв органа для выбора необходимого органа из выпадающего списка.
- Нажмите на кнопку . Для печати формы ответа необходимо выбрать вид формы бланка (**Ошибка! Источник ссылки не найден.**).
- Нажмите кнопку .
- Для отмены печати нажмите кнопку .

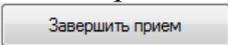
Завершение работы в режиме «Личный прием»

Для завершения работы в режиме личного приема выполните следующие действия:

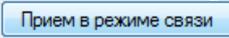
- После заполнения всех полей в форме «Личный прием» необходимо обязательно напечатать карточку личного приема, нажав кнопку . Корректное завершение личного приема невозможно без печати карточки личного приема. После нажатия этой кнопки карточка личного приема также будет сохранена в файл, путь к которому указан в интерфейсе.

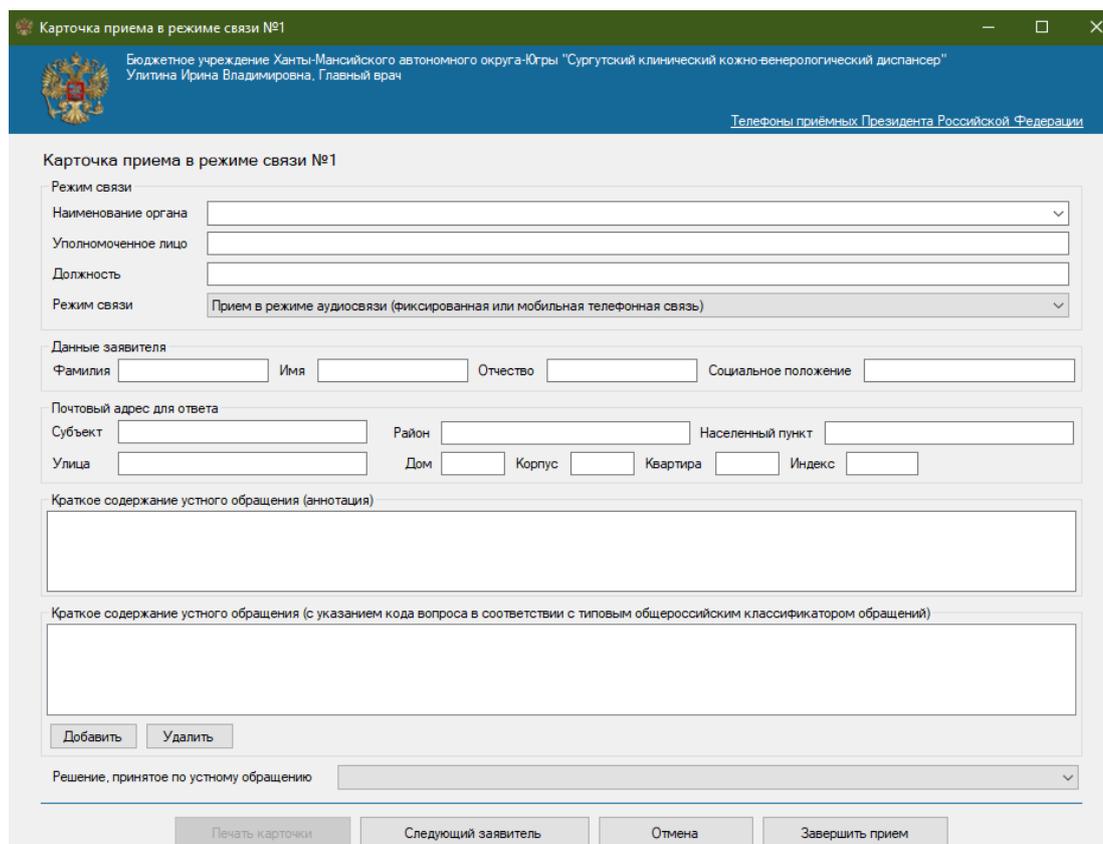
- При нажатии кнопки  ЛАРМ запросит подтверждение действий: «Вы действительно хотите прервать прием? Данные карточки и запись о ней не будут сохранены в базе». При нажатии кнопки «Да» все поля карточки личного приема будут очищены.
- Если во время обработки заявки в режиме «Личный прием» возникла необходимость обработки заявки в режиме связи (например, поступил звонок на стационарный или мобильный телефон), нажмите кнопку . Первоначальное обращение в режиме «Личный прием» перейдет в режим

ожидания. Вернуться к обращению в режиме «Личный прием» будет возможно только после обработки обращения в режиме связи.

- Для корректного завершения личного приема после печати всех необходимых документов нажмите кнопку . При нажатии этой кнопки данные карточки личного приема будут сохранены на ЛАРМ ЕС ОГ уполномоченного лица, ведущего личный прием, для дальнейшего экспорта данных (см. «**Ошибка! Источник ссылки не найден.**»).

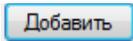
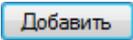
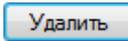
6.2. Прием в режиме связи

- Для начала работы в данном режиме на форме авторизации ЛАРМ ЕС ОГ нажмите кнопку . Откроется интерфейс регистрации карточки приема в режиме связи.



- Укажите данные уполномоченного лица, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса:
 - Наименование органа – введите не менее первых трех букв названия органа для выбора необходимого органа из выпадающего списка;
 - Уполномоченное лицо – введите ФИО уполномоченного лица;
 - Должность – введите должность уполномоченного лица.
- Выберите режим связи из выпадающего списка.
- Заполните все имеющиеся данные заявителя в карточку приема в режиме связи:
 - данные заявителя (ФИО и социальное положение);
 - почтовый адрес для ответа;
 - краткое содержание устного обращения (аннотация).

- В соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений укажите вопрос обращения:

- Если не выбрано ни одного вопроса, нажмите кнопку .
- В открывшемся классификаторе вопросов необходимо осуществить поиск нужного вопроса. Для этого введите его код, вопрос целиком или его часть в поле «Поиск». Нажмите кнопку .
- Если необходимый вопрос найден, нажмите кнопку . Для выхода из классификатора нажмите кнопку .
- Для удаления выделите вопрос, который необходимо удалить, нажмите кнопку .

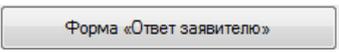
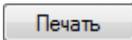
- Выберите решение, принятое по устному обращению.

- Решение, принятое по устному обращению «Дан ответ по существу»

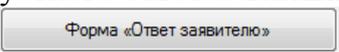
В поле «Содержание устного ответа» впишите текст ответа заявителю.

- Решение, принятое по устному обращению «Дан ответ по существу с направлением письменного ответа»

В поле «Содержание устного ответа» впишите текст ответа заявителю.

- Нажмите кнопку . Для печати формы ответа необходимо выбрать вид формы бланка.
- Нажмите кнопку .
- Для отмены печати нажмите кнопку .

Решение, принятое по устному обращению «Требуется дополнительный прием уполномоченным лицом»

- В строке «Наименование органа» введите не менее трех первых букв органа для выбора необходимого органа из выпадающего списка.
- В поле «Содержание устного ответа» впишите текст ответа заявителю.
- Нажмите кнопку . Для печати формы ответа необходимо выбрать вид формы бланка.
- Нажмите кнопку .
- Для отмены печати нажмите кнопку .

Решение, принятое по устному обращению «Прием не состоялся»

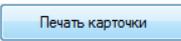
Данное решение необходимо выбирать в случае, когда прием не состоялся по техническим или иным причинам.

Решение, принятое по устному обращению «Соединение не состоялось»

Если соединение с уполномоченным лицом не состоялось, выберите этот пункт.

Завершение работы в режиме «Прием в режиме связи»

Для завершения работы в режиме «Прием в режиме связи» выполните следующие действия:

После заполнения всех полей необходимо обязательно напечатать карточку приема в режиме связи, нажав кнопку . Корректное завершение приема в режиме связи невозможно без печати карточки. После нажатия этой кнопки карточка приема в режиме связи будет сохранена в файл, путь к которому указан в

интерфейсе. Ошибка! Источник ссылки не найден.

Карточка приема в режиме связи №1

Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры "Сургутский клинический кожно-венерологический диспансер"
Улитина Ирина Владимировна, Главный врач

Телефоны приёмных Президента Российской Федерации

Карточка приема в режиме связи №1

Режим связи

Наименование органа:

Уполномоченное лицо:

Должность:

Режим связи:

Данные заявителя

Фамилия: Имя: Отчество: Социальное положение:

Почтовый адрес для ответа

Субъект: Район: Населенный пункт:

Улица: Дом: Корпус: Квартира: Индекс:

Краткое содержание устного обращения (аннотация)

Краткое содержание устного обращения (с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений)

0000.0000.0000.0420 Лекарственное обеспечение

Решение, принятое по устному обращению:

Наименование органа:

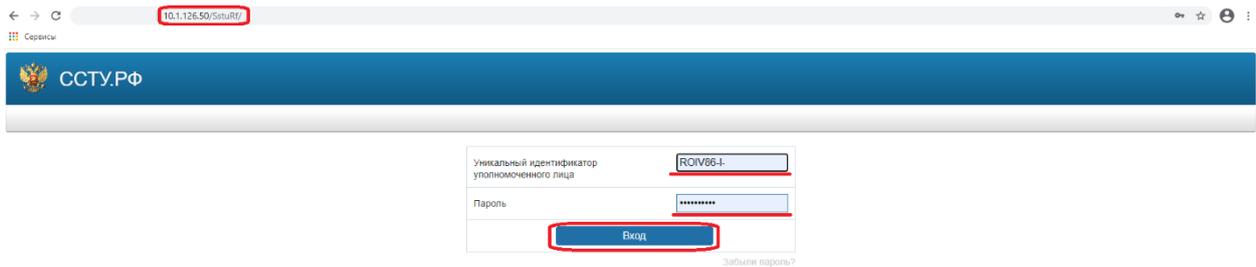
Содержание устного ответа

Карточка сохранена в файл C:\Users\... \Documents\Sstu\Offline Reception\Прием в режиме связи\Требуется дополнительный прием уполномоченным лицом\Карточка приема в режиме связи №1_1.pdf

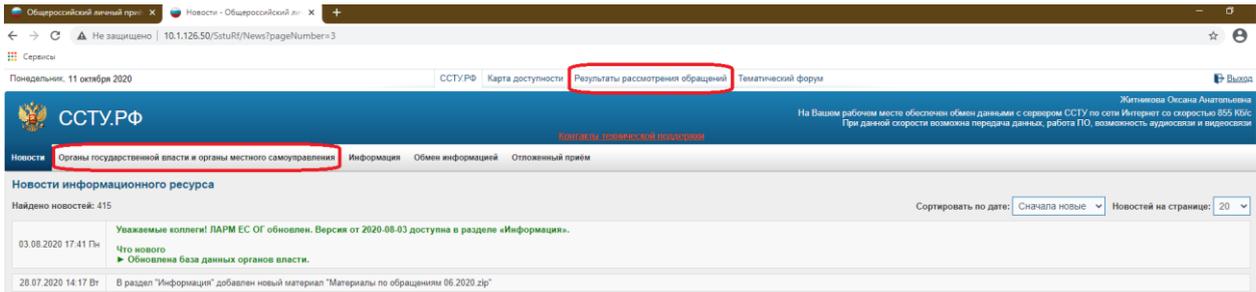
- При нажатии кнопки ЛАРМ ЕС ОГ запросит подтверждение действий: «Вы действительно хотите прервать прием? Данные карточки и запись о ней не будут сохранены в базе». При нажатии кнопки «Да» все поля карточки приема в режиме связи будут очищены.
- Для корректного завершения приема в режиме связи после печати всех необходимых документов нажмите кнопку . При нажатии этой кнопки данные карточки приема в режиме связи будут сохранены на ЛАРМ ЕС ОГ уполномоченного лица, ведущего прием, для дальнейшего экспорта.

7. Порядок проверки размещённых результатов рассмотрения обращения на портале ССТУ.РФ

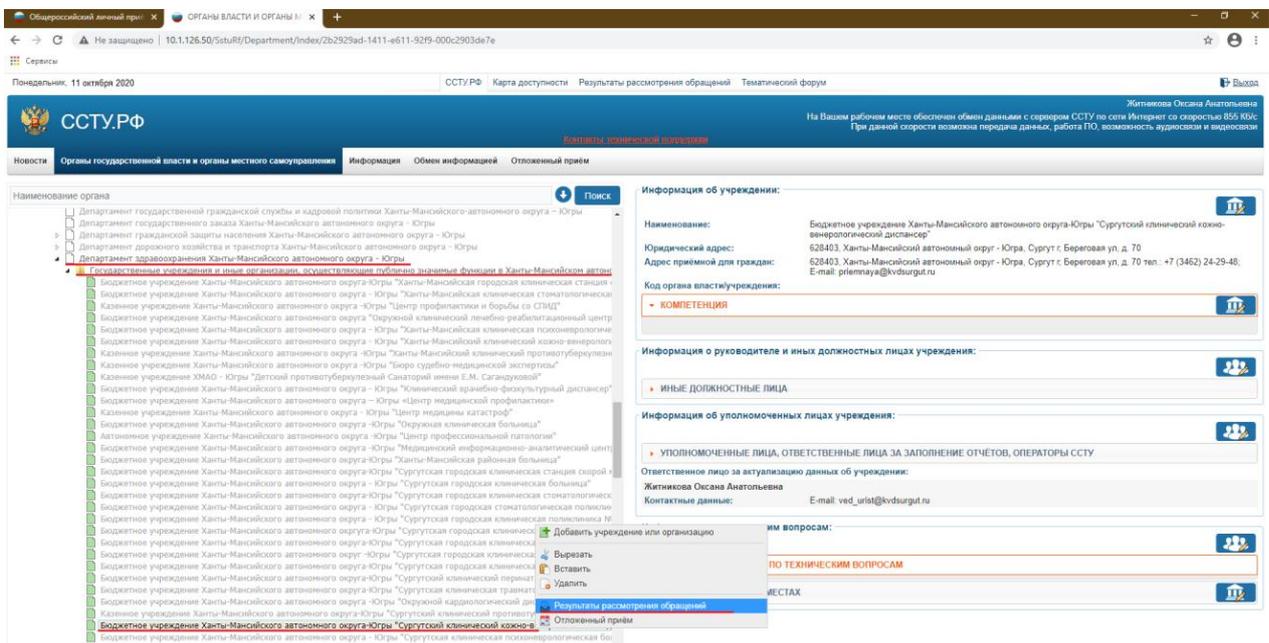
7.1. Необходимо войти в закрытую часть (10.1.126.50/ssuRf) портала ССТУ.РФ. Ввести учетные данные (логин, пароль) ответственного лица за заполнение формы отчёта о результатах рассмотрения обращений.



7.2. Выбираем раздел «Результаты рассмотрения обращений» или «Органы государственной власти и органы местного самоуправления».



7.3. Выбираем свою организацию правой кнопкой мыши. Выбираем «Результаты рассмотрения обращений».



7.4. Для просмотра информации по внесенным результатам рассмотрения обращений, необходимо использовать фильтр.

Обращение, поступившее в орган напрямую непосредственно от заявителя (без сопроводительного документа иного органа) или регистрационный номер поступившего в орган сопроводительного документа от иного органа к обращению	Дата документа по обращению	Поступление обращения в орган		Код вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращения граждан, организаций и общественных объединений, в том числе дополнительно выделенного органа	Статус	Дата направления ответа автору	Направлено в иной орган (учреждение, организацию), в компетенцию которого(ой) входит решение содержащегося в обращении вопроса		
		Дата поступления в орган	Дата регистрации в органе				Наименование иного органа (из перечня государственных органов и органов местного самоуправления), государственного, муниципального учреждения или иной организации, осуществляющие публично значимые функции, куда направлен вопрос, содержащийся в обращении	Регистрационный номер исходящего сопроводительного документа при направлении вопроса, содержащегося в обращении, в иной орган (учреждение, организацию)	Дата направления вопроса, содержащегося в обращении, в иной орган (учреждение, организацию)
144806	19.10.2017	19.10.2017	19.10.2017	0936	Направлено по компетенции		Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры "Ниневартовская окружная клиническая детская больница"	7-Исх-МИАЦ-ОГ-204	23.10.2017
144753	19.10.2017	19.10.2017	19.10.2017	0317	Направлено по компетенции		Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры "Нефтеганская окружная клиническая больница имени В.И. Яцива"	7-Исх-МИАЦ-ОГ-212	24.10.2017

Обращение, поступившее в орган напрямую непосредственно от заявителя (без сопроводительного документа иного органа) или регистрационный номер поступившего в орган сопроводительного документа от иного органа к обращению	Дата документа по обращению	Поступление обращения в орган		Код вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращения граждан, организаций и общественных объединений, в том числе дополнительно выделенного органа	Статус	Дата направления ответа автору	Направлено в иной орган (учреждение, организацию), в компетенцию которого(ой) входит решение содержащегося в обращении вопроса		
		Дата поступления в орган	Дата регистрации в органе				Наименование иного органа (из перечня государственных органов и органов местного самоуправления), государственного, муниципального учреждения или иной организации, осуществляющие публично значимые функции, куда направлен вопрос, содержащийся в обращении	Регистрационный номер исходящего сопроводительного документа при направлении вопроса, содержащегося в обращении, в иной орган (учреждение, организацию)	Дата направления вопроса, содержащегося в обращении, в иной орган (учреждение, организацию)
144806	19.10.2017	19.10.2017	19.10.2017	0936	Направлено по компетенции		Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры "Ниневартовская окружная клиническая детская больница"	7-Исх-МИАЦ-ОГ-204	23.10.2017
144753	19.10.2017	19.10.2017	19.10.2017	0317	Направлено по компетенции		Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры "Нефтеганская окружная клиническая больница имени В.И. Яцива"	7-Исх-МИАЦ-ОГ-212	24.10.2017

Обращение, поступившее в орган напрямую непосредственно от заявителя (без сопроводительного документа иного органа) или регистрационный номер поступившего в орган сопроводительного документа от иного органа к обращению	Дата документа по обращению	Поступление обращения в орган		Код вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращения граждан, организаций и общественных объединений, в том числе дополнительно выделенного органа	Статус	Дата направления ответа автору	Направлено в иной орган (учреждение, организацию), в компетенцию которого(ой) входит решение содержащегося в обращении вопроса		
		Дата поступления в орган	Дата регистрации в органе				Наименование иного органа (из перечня государственных органов и органов местного самоуправления), государственного, муниципального учреждения или иной организации, осуществляющие публично значимые функции, куда направлен вопрос, содержащийся в обращении	Регистрационный номер исходящего сопроводительного документа при направлении вопроса, содержащегося в обращении, в иной орган (учреждение, организацию)	Дата направления вопроса, содержащегося в обращении, в иной орган (учреждение, организацию)
144806	19.10.2017	19.10.2017	19.10.2017	0936	Направлено по компетенции		Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры "Ниневартовская окружная клиническая детская больница"	7-Исх-МИАЦ-ОГ-204	23.10.2017
144753	19.10.2017	19.10.2017	19.10.2017	0317	Направлено по компетенции		Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры "Нефтеганская окружная клиническая больница имени В.И. Яцива"	7-Исх-МИАЦ-ОГ-212	24.10.2017

Обращение № 144806

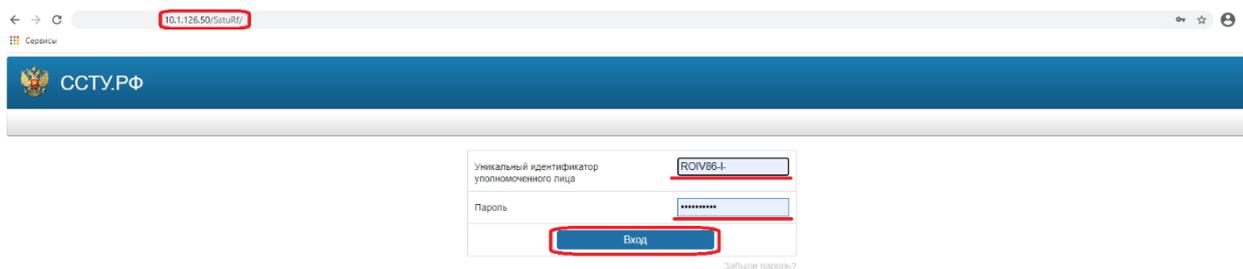
Код вопроса 0936 - Лечение и оказание медицинской помощи

Дата отправки	Ответственный орган	Откуда поступило	Номер сопроводительного документа
19.10.2017	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры "Медицинский информационно-аналитический центр"	-	144806
23.10.2017	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры "Ниневартовская окружная клиническая детская больница"	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры "Медицинский информационно-аналитический центр"	7-Исх-МИАЦ-ОГ-204

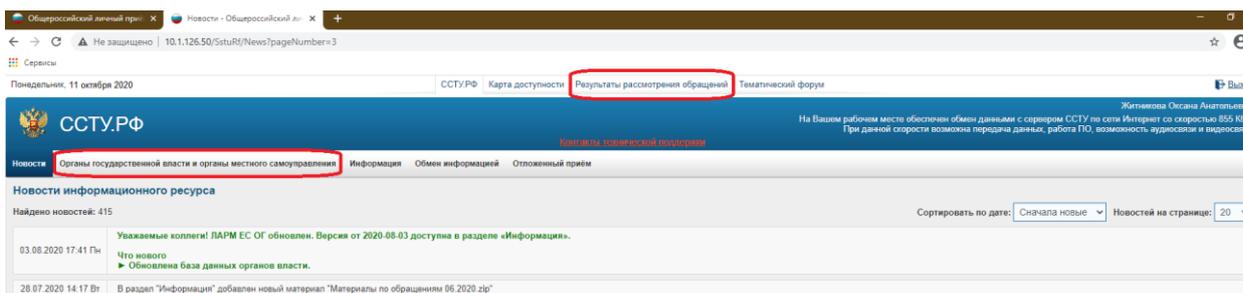
[Запросить ФМО заявителя](#)

8. Порядок обработки результатов рассмотрения обращений, поступивших (переадресованных) по компетенции вопроса в Вашу организацию для рассмотрения и ответа в адрес заявителя.

8.1. Необходимо войти в закрытую часть (10.1.126.50/sstuRf) портала ССТУ.РФ. Ввести учетные данные (логин, пароль) ответственного лица за заполнение формы отчёта о результатах рассмотрения обращений.



8.2. Выбираем раздел «Результаты рассмотрения обращений» или «Органы государственной власти и органы местного самоуправления».



8.3. Выбираем свою организацию правой кнопкой мыши. Выбираем «Результаты рассмотрения обращений».

Результаты рассмотрения

10.1.126.50/SibirJ/HandlingReport?departmentD=3021c673-2311-e611-92f9-00c2903de7e

Сервисы История Мои закладки Как обновить рас... ТЕЛЕОСНЫ ГОРНЫЕ Телефонный справ... Работа с обращениями Контакты

Понедельник, 30 октября 2020 ССТУ/РФ Карта доступности Результаты рассмотрения обращений Отчеты Тематический форум

Результаты рассмотрения обращений

Отчет Екстерново учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры "Структурный клиентский колл-центр/интерактивный диспетчер" о результатах рассмотрения обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мер

2016 2017 2018 2019 2020 Все Обращения, поступившие напрямую непосредственно от заявителя

январь февраль март апрель май июнь июль август сентябрь октябрь

Инструкция пользователю Назад к дереву органов власти

Обращение, поступившее в орган напрямую, непосредственно от заявителя (без сопроводительного документа иного органа) или регистрационный номер поступившего в орган сопроводительного документа от иного органа к обращению	Дата документа по обращению	Поступление обращения в орган		Код вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений, в том числе дополнительно выделенного органом	Статус	Дата направления ответа автору	Направлено в иной орган (учреждение, организацию), в компетенцию которого(ой) входит решение содержащегося в обращении вопроса			
		Дата поступления в орган	Дата регистрации в органе				Наименование иного органа (из перечня государственных органов и органов местного самоуправления), государственного, муниципального учреждения или иной организации, осуществляющие публично значимые функции, куда направлен вопрос, содержащийся в обращении	Регистрационный номер исходящего сопроводительного документа при направлении вопроса, содержащегося в обращении, в иной орган (учреждение, организацию)	Дата направления вопроса, содержащегося в обращении, в иной орган (учреждение, организацию)	
07-15-ОГ-127	24.10.2020	24.10.2020	24.10.2020	0317	Все		Поиск			
Название на рассмотрение										

Найдено обращений: 1

Обращений на странице: 10

Порядок централизованного подключения учреждений, подведомственных Департаменту здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры к Единой сети по работе с обращениями граждан (далее – ЕС ОГ), посредством корпоративной сети передачи данных Департаменту здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
(далее - КСПД)

1. Добавить статический маршрут на оборудовании, обеспечивающем маршрутизацию сетевого трафика (аналогично статическому маршруту для подсети «10.86.11.0/24»), для IP-адресов: 10.1.126.50, 10.1.126.52, 10.1.126.54. В качестве шлюза для указанных IP-адресов необходимо указать IP-адрес оборудования, обеспечивающего доступ медицинской организации к КСПД.

2. Направить список IP-адресов АРМ уполномоченных лиц из локальной вычислительной сети учреждения, официальным порядком в БУ «Медицинский информационно-аналитический центр», а также зарезервировать эти IP-адреса на ДНСР сервере для исключения смены IP-адреса после окончания срока аренды (в случае его наличия).

После выполнения вышеизложенного, доступ к закрытой части портала «ССТУ.РФ» ЕС ОГ будет возможен по адресу «<http://10.1.126.50/ssturf>».

В случае возникновения проблем с доступностью ЕС ОГ, обращаться в Отдел ИТ инфраструктуры БУ «Медицинский информационно-аналитический центр».

Для учреждений, уже имеющих доступ к ЕС ОГ, выполнение указанных действий не требуется.

Также сообщаем, что возможны иные варианты подключения к ЕС ОГ. Данная информация размещена на официальном портале ССТУ.РФ.

Отчет о размещении результатов рассмотрения обращений
на информационный ресурс <https://ССТУ.РФ> (10.1.126.50/sstuRf)

Наименование медицинской организации	Отчетный период, (месяц)	Крайняя дата размещения результатов рассмотрения обращений или загрузки отчета об отсутствии обращений	Количество размещенных обращений	Проведена проверка на наличие размещенной информации в разделе «Результаты рассмотрения обращений», (да/нет)