

ООО "РТ МИС"

ЕДИНАЯ ЦИФРОВАЯ ПЛАТФОРМА.ВМИС

(ЕЦП.ВМИС)

Руководство пользователя. Подсистема "Обращения граждан"

Содержание

1	Введение	3
1.1	Область применения	3
1.2	Уровень подготовки пользователя	3
1.3	Перечень эксплуатационной документации, с которым необходимо ознакомиться пользователю	3
2	Назначение и условия применения	4
2.1	Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначено данное средство автоматизации	4
2.2	Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение средства автоматизации	4
2.3	Порядок проверки работоспособности	4
3	Подготовка к работе	5
3.1	Состав и содержание дистрибутивного носителя данных	5
3.2	Порядок запуска Системы	5
4	Подсистема "Обращения граждан"	9
4.1	Форма «Регистрация обращений. Поиск»	9
4.1.1	Назначение формы	9
4.1.2	Условия доступа к форме	9
4.1.3	Общий алгоритм работы с формой	10
4.1.4	Описание формы	10

1 Введение

1.1 Область применения

Настоящий документ описывает порядок работы с подсистемой "Обращения граждан" Единой цифровой платформы.ВМИС (далее – ЕЦП.ВМИС, Система).

1.2 Уровень подготовки пользователя

Пользователи Системы должны обладать квалификацией, обеспечивающей, как минимум:

- базовые навыки работы на персональном компьютере с графическим пользовательским интерфейсом (клавиатура, мышь, управление окнами и приложениями, файловая Система);
- базовые навыки использования стандартной клиентской программы (браузера) в среде Интернета (настройка типовых конфигураций, установка подключений, доступ к веб-сайтам, навигация, формы и другие типовые интерактивные элементы);
- базовые навыки использования стандартной почтовой программы (настройка учетной записи для подключения к существующему почтовому ящику, создание, отправка и получение e-mail).

1.3 Перечень эксплуатационной документации, с которым необходимо ознакомиться пользователю

Перед началом работы пользователям рекомендуется ознакомиться с положениями данного руководства пользователя в части своих функциональных обязанностей.

2 Назначение и условия применения

2.1 Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначено данное средство автоматизации

Подсистема «Обращения граждан» предназначена для ведения мониторинга оказания качества услуг населению по записи на прием к врачу в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь.

2.2 Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение средства автоматизации

Доступ к функциональным возможностям и данным модуля реализуется посредством веб-интерфейса. Работа пользователей Системы осуществляется на единой базе данных ЦОД.

Работа в Системе выполняется через автоматизированные рабочие места персонала (в соответствии с местом работы, уровнем прав доступа к функциональным возможностям и данным Системы).

Настройка рабочего места (создание, настройка параметров работы в рамках МО, предоставление учетной записи пользователя) выполняется администратором МО. Настройка общесистемных параметров работы, конфигурация справочников выполняется администратором системы. Описание работы администраторов приведено в документе «Руководство администратора системы».

2.3 Порядок проверки работоспособности

Для проверки работоспособности системы необходимо выполнить следующие действия:

1. Выполнить авторизацию в Системе и открыть АРМ.
2. Вызвать любую форму.

При корректном вводе учетных данных должна отобразиться форма выбора МО или АРМ, либо АРМ пользователя. При выполнении действий должно не должно отображаться ошибок, система должна реагировать на запросы пользователя, например, отображать ту или иную форму.

3 Подготовка к работе

3.1 Состав и содержание дистрибутивного носителя данных

Система передается в виде функционирующего комплекса на базе средств вычислительной техники.

Система разворачивается Исполнителем.

Работа в Системе возможна через следующие браузеры (интернет-обозреватели):

- Mozilla Firefox (рекомендуется);
- Google Chrome.

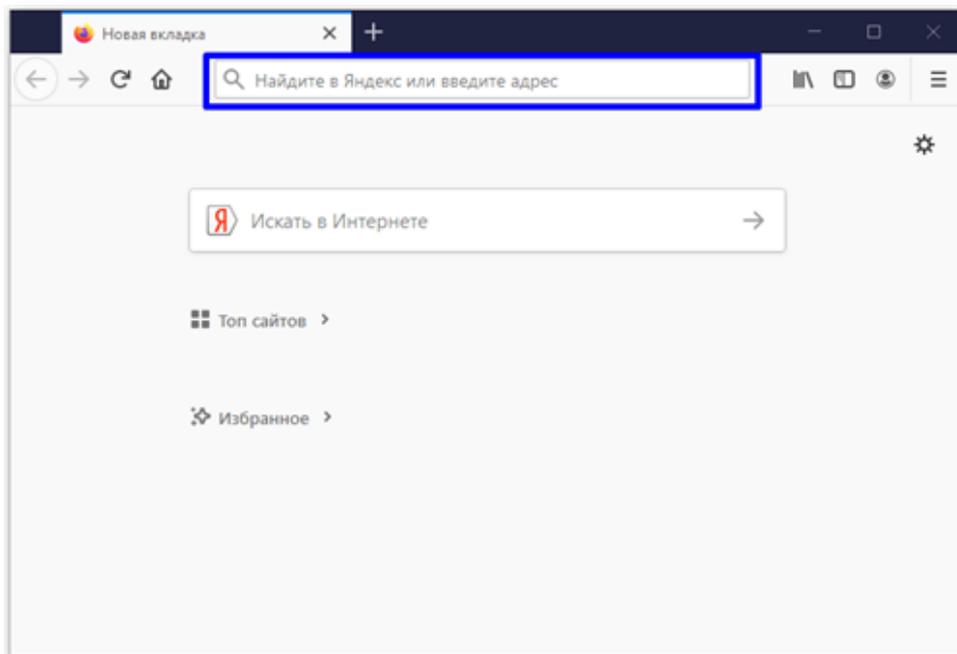
Перед началом работы следует убедиться, что установлена последняя версия браузера.

При необходимости следует обновить браузер.

3.2 Порядок запуска Системы

Для входа в Систему выполните следующие действия:

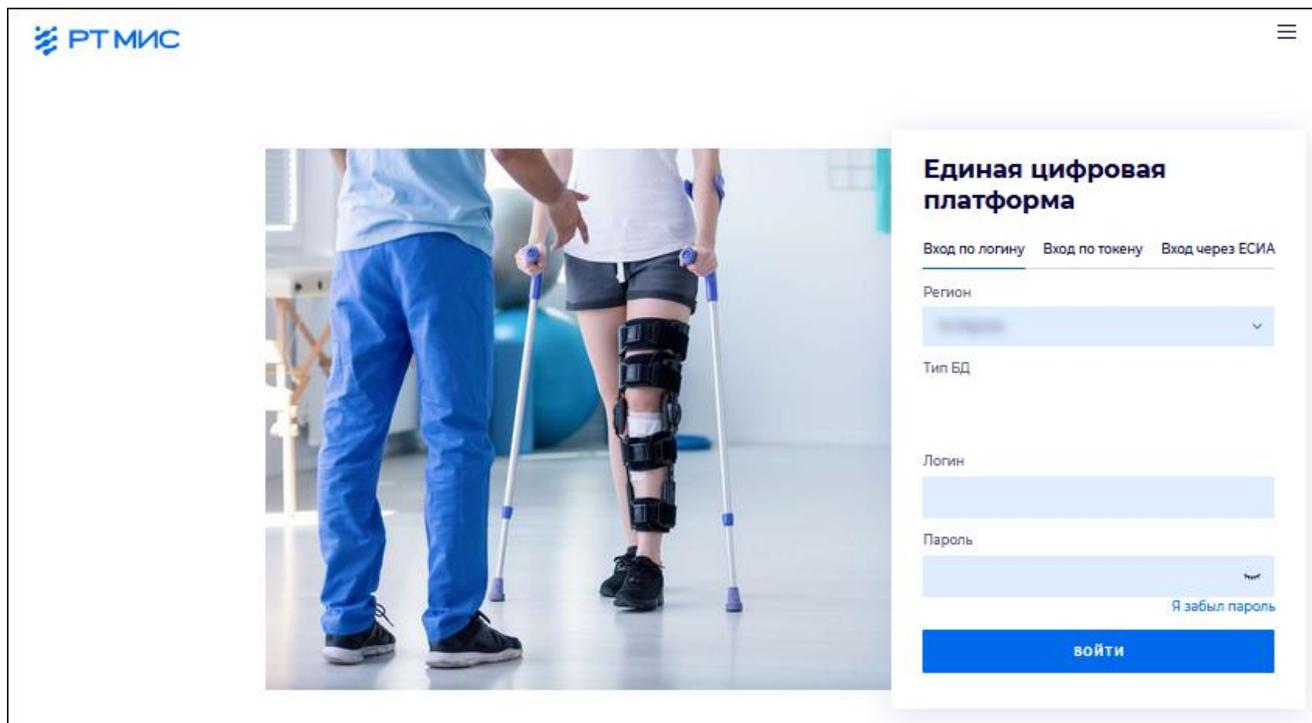
- Запустите браузер. Отобразится окно браузера и домашняя страница.



- Введите в адресной строке обозревателя адрес Системы, нажмите клавишу Enter. Отобразится главная страница Системы.

Примечание – Адрес для подключения предоставляется администратором. Если страница Системы установлена в качестве домашней страницы, то она отобразится сразу после запуска браузера.

Для удобства использования рекомендуется добавить адрес Системы в закладки интернет-обозревателя, и/или сделать страницу Системы стартовой страницей.



Авторизация в Системе возможна одним из способов:

- с использованием логина и пароля;
- с помощью ЭП (выбора типа токена и ввод пароля);
- с помощью учетной записи ЕСИА.

1 способ:

- Введите логин учетной записи в поле Имя пользователя (1).
- Введите пароль учетной записи в поле Пароль (2).
- Нажмите кнопку Войти в систему.

2 способ:

- Перейдите на вкладку "Вход по токену":

Вход

Вход по логину **Вход по токену** Вход через ЕСИА

Тип токена

AuthApi - eToken ГОСТ

ПИН-код

ВХОД ПО КАРТЕ

- Выберите тип токена.
- Введите пароль от ЭП в поле ПИН-код/Сертификат (расположенное ниже поля "Тип токена"). Наименование поля зависит от выбранного типа токена.
- Нажмите кнопку "Вход по карте".

Примечания

- 1 На компьютере Пользователя предварительно должно быть установлено и запущено программное обеспечение для выбранного типа токена.
- 2 Предварительно может потребоваться установить сертификаты пользователей администратором системы в программном обеспечении выбранного типа токена.

При неправильном вводе имени пользователя и (или) пароля отобразится соответствующее сообщение. В этом случае необходимо повторить ввод имени пользователя и (или) пароля.

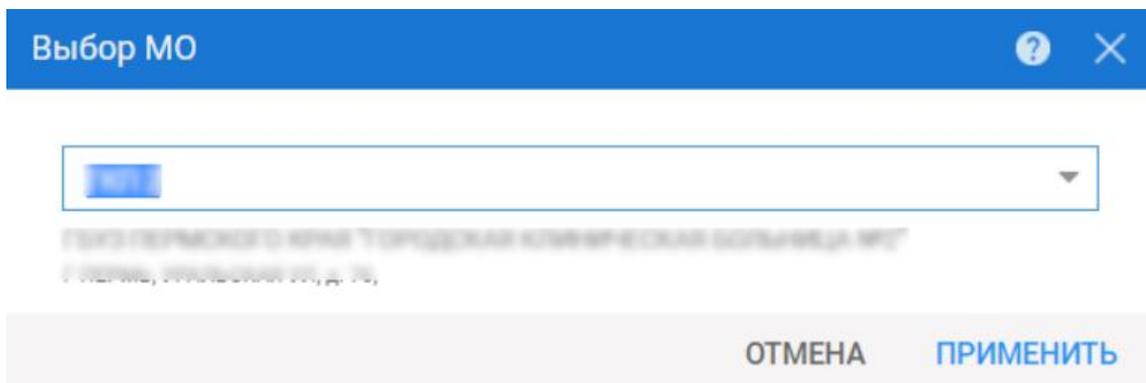
3 способ:

- Перейдите на вкладку "Вход через ЕСИА". Будет выполнен переход на страницу авторизации через ЕСИА.
- Введите данные для входа, нажмите кнопку Войти.

Примечание – Для авторизации через ЕСИА учетная запись пользователя должна быть связана с учетной записью человека в ЕСИА. Учетная запись пользователя должна быть включена в группу "Авторизация через ЕСИА".

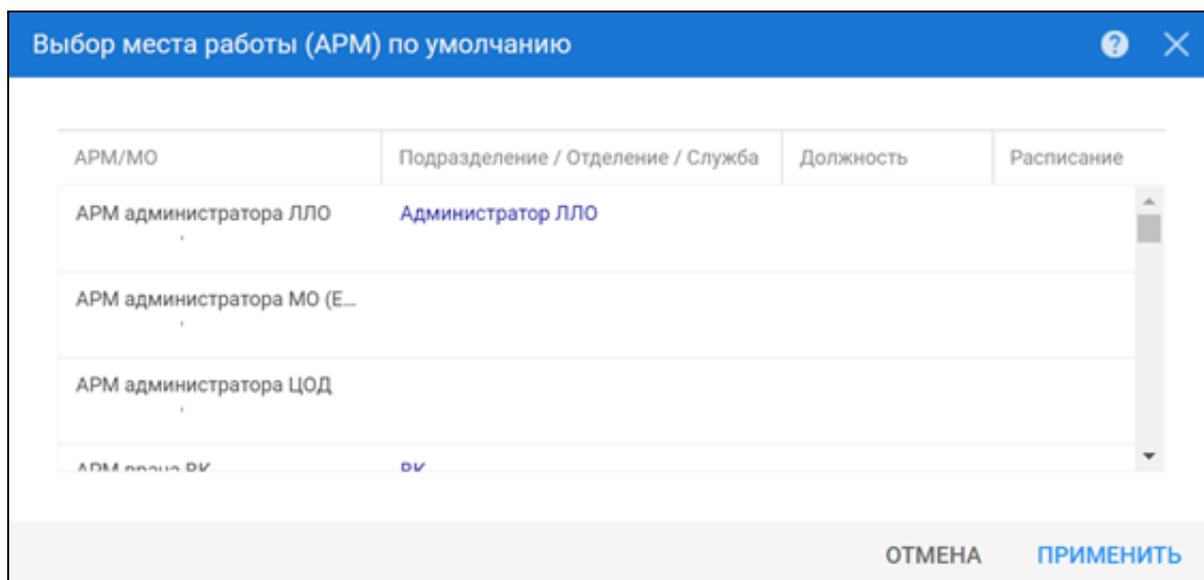
При неправильном вводе имени пользователя и (или) пароля отобразится соответствующее сообщение. В этом случае необходимо повторить ввод имени пользователя и (или) пароля.

- После авторизации одним из способов отобразится форма выбора МО.



Укажите необходимую МО и нажмите кнопку "Применить".

- Отобразится форма выбора АРМ по умолчанию.



АРМ/МО	Подразделение / Отделение / Служба	Должность	Расписание
АРМ администратора ЛЛО	Администратор ЛЛО		
АРМ администратора МО (Е...			
АРМ администратора ЦОД			
АРМ администратора ВК	ВК		

Примечание – Форма отображается, если ранее не было выбрано место работы по умолчанию, или при входе была изменена МО. После выбора места работы, указанный АРМ будет загружаться автоматически после авторизации.

Выберите место работы в списке, нажмите кнопку "Применить". Отобразится форма указанного АРМ пользователя.

4 Подсистема "Обращения граждан"

Работа с обращениями граждан производится на форме «Регистрация обращений. Поиск».

4.1 Форма «Регистрация обращений. Поиск»

4.1.1 Назначение формы

Форма "Регистрация обращений: Поиск" предназначена для регистрации обращений граждан и работы с ними.

4.1.2 Условия доступа к форме

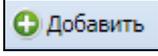
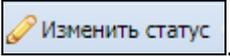
Для доступа к форме:

- Нажмите кнопку "Регистрация обращений" на боковой панели АРМ администратора МО 2.0, АРМ регистратора поликлиники 2.0. Выберите пункт "Регистрация обращений: Поиск".
- Нажмите кнопку "Обращения" на боковой панели АРМ администратора МО 1.0, АРМ регистратора поликлиники 1.0, АРМ специалиста Минздрава, АРМ оператора call-центра, АРМ медицинского статистика. Выберите пункт "Регистрация обращений: Поиск".
- Нажмите кнопку "Документы" в главном меню Системы АРМ администратора ЦОД. Выберите последовательно пункты "Обращения" → "Регистрация обращений: Поиск".

Отобразится форма "Регистрация обращений: Поиск".

Рисунок 1 Регистрация обращений. Поиск

4.1.3 Общий алгоритм работы с формой

- зарегистрируйте обращение с помощью формы «Добавление: Обращение».
- Форма вызывается нажатием кнопки "Добавить" ;
- заполните поля формы (обязательные для заполнения поля выделены зеленым цветом) и сохраните обращение;
- сотрудник, ответственный за работу с обращениями (входящий в группу пользователей "Специалист по работе с обращениями") рассматривает его и принимает к исполнению с помощью кнопки "Изменить статус" .
- Обращение отобразится в блоке отображения результатов со статусом "Принято к исполнению";
- после рассмотрения обращения и ответа на него измените статус на "Исполнено". При этом необходимо указать способ предоставления ответа (указывается в обязательном для заполнения поле "Ответ предоставлен").

Примечание – Для передачи обращения в другую МО при регистрации в поле "Адресат обращения" выберите значение "МО" и укажите его наименование в поле справа.

После сохранения обращение будет доступно для рассмотрения сотрудником МО-адресата, входящим в группу "Специалист по работе с обращениями". Созданное обращение отобразится в блоке отображения результатов со статусом "Новое".

4.1.4 Описание формы

Форма состоит из блоков:

- блок фильтров;
- панель управления;
- блок отображения результатов.

4.1.4.1 Блок фильтров

4.1.4.1.1 Раздел "Регистрация"

Рисунок 2 Параметры поиска

Содержит поля:

- "Диапазон дат регистрации" – поле ввода периода дат. Обязательно для заполнения, выбирается с помощью календаря.
- "Создатель" – поле с выпадающим списком значений. Список фильтруется по введенному значению. Не обязательно для заполнения.
- "Номер регистрации" – поле ввода. Доступен ввод только числовых значений. Не обязательно для заполнения.

4.1.4.1.2 Раздел "Обращение"

Содержит поля:

- "Срочность" – значение выбирается из списка значений справочника "Важность жалобы".
- "Кратность обращения" – поле с выпадающим списком. В списке значений поля записи справочника "Частота жалобы". Не обязательно для заполнения
- "Тип обращения" – значение выбирается из списка значений справочника "Вид жалобы".
- "Категория обращения" – поле с выпадающим списком. В списке значений поля записи справочника "Категории жалоб". Не обязательно для заполнения
- "Адресат обращения" – поле с выпадающим списком. В списке значений поля записи справочника "Получатель жалобы". Поле доступно для редактирования в АРМ оператора call-центра, АРМ специалиста Минздрава, АРМ администратора

ЦОД. Иначе поле недоступно для редактирования и установлено значение "ЛПУ". Не обязательно для заполнения

- "МО (адресат обращения)" – значение выбирается из выпадающего списка. Если в поле "Адресат обращения" установлено значение "МО", поле доступно для редактирования и обязательно для заполнения. В АРМ администратора МО, АРМ медицинского статистика, АРМ регистратора поликлиники поле недоступно для редактирования, по умолчанию указана МО пользователя.
- "Диапазон дат рассмотрения" – поле ввода периода дат, выбирается с помощью календаря. Если поле заполнено, в результатах поиска будут отображены только рассмотренные обращения (со статусами "Принято к исполнению" и "Исполнено").
- "Тип инициатора обращения" – выбирается из списка значений справочника "Отправитель жалобы".
- "Инициатор обращения" – поле выбора человека в режиме поиска. Указывается ФИО. Не обязательно для заполнения. При очистке поля, становится доступным поле "Инициатор обращения (ручной ввод)".
- "Инициатор обращения (ручной ввод)" – поле ввода, не обязательно для заполнения. Если в поле "Инициатор обращения" выбрано значение, то поле Инициатор обращения (ручной ввод) очищается и недоступно для редактирования.
- "Способ получения обращения" – поле с выпадающим списком. В списке значений поля записи справочника "Метод уведомления".
- "Статус обращения" – поле с выпадающим списком. В списке значений поля записи справочника "Статус рассмотрения жалобы". Если "Статус обращения" – "Новое", то поле "Диапазон дат рассмотрения" очищается.

Описание функциональных кнопок:

- "Сброс" – очищает поля фильтров, доступных для редактирования.
- "Найти" – отображается список зарегистрированных обращений по заданным пользователем полям фильтров. При указанных параметрах фильтра в область отображения списка организаций попадают записи, где заданные поля содержат введенную пользователем подстроку.
- "Помощь" – отображается страница справки.
- "Закрыть" – закрывается формы.

4.1.4.2 Описание панели управления

Панель управления содержит кнопки:

- "Добавить" – при нажатии открывается форма «Добавление: Обращение».
- "Изменить" – при нажатии открывается форма в режиме редактирования. Кнопка недоступна в АРМ специалиста Минздрава.
- "Просмотреть" – при нажатии открывается форма в режиме просмотра.
- "Изменить статус" – при нажатии открывается форма «Изменение статуса: Обращение».
- "Удалить" – при нажатии удаляется выбранная запись в списке. Кнопка недоступна в АРМ специалиста Минздрава.
- "Обновить" – при нажатии на кнопку обновляется список обращений по выбранным параметрам.
- "Печать" – при нажатии открываются элементы:
 - "Печать" – при нажатии открывается форма для печати списка деталей выбранного обращения.
 - "Печать всего списка" – при нажатии открывается форма для печати списка деталей всех обращений.
 - "Печать обращения" – при нажатии открывается форма для печати обращения.

4.1.4.3 Описание блока отражения результата

Результат поиска отображается в виде таблицы со столбцами:

- "Создатель".
- "Номер регистрации".
- "Дата регистрации".
- "Тип обращения".
- "Тип инициатора обращения".
- "Инициатор обращения".
- "Адресат обращения".
- "Дата рассмотрения".
- "Статус обращения".