Центр ИТ-исследований
и экспертизы
Академия народного хозяйства
при Правительстве РФ

Методика разработки стандартов государственных и муниципальных услуг

февраль 2012 года

Структура типового стандарта на услугу

1. Титульный лист (обязательный элемент).
2. Предисловие (обязательный элемент).
3. Содержание.
4. Введение.
5. Наименование (обязательный элемент).
6. Область применения (обязательный элемент).
7. Нормативные ссылки.
8. Термины и определения.
9. Обозначения и сокращения.
10. Основные нормативные положения (обязательный элемент).
11. Приложения.
12. Библиография.
13. Библиографические данные.

Целевое состояние услуги

«Стандартом предусмотрено:

- размещение информации об услуге в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг (функций) и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) средствами регионального или муниципального реестров услуг, а также размещение актуальных сведений о перечне лечебно-профилактических учреждений, осуществляющих электронную запись к врачам и расписаний приема;
- обеспечение возможности записи на прием к врачу в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);
- обеспечение возможности для Заявителей осуществлять с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) мониторинг хода предоставления услуги, в т. ч. получать сведения об изменениях в расписаниях работы врачей;
- обеспечение возможности получения электронного талона для посещения врача на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)».

Перечень административных процедур

«…

- запись на прием к врачу;
- прием, регистрация обращения гражданина;
- подтверждение записи на прием;
- внесение изменений в расписание приема врачей;
- регистрация оснований для внесения изменений в расписание приема врачей;
- внесение изменений в расписание приема врачей и информирование Заявителей об изменении расписания приема врачей».
- обеспечение возможности получения электронного талона для посещения врача на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)».

Подраздел «Временные параметры услуги»

№ п/п	Операция, этап административной процедуры	Начало исчисления срока исполнения	Срок исполнения
1	Прием, регистрация обращения гражданина — электронная форма подачи		
1.1	Предоставление Заявителю списка доступных ЛПУ и специалистов в них при помощи Портала государственных (муниципальных) услуг при взаимодействии с Реестром ЛПУ	Момент успешной отправки формы на Портале	Не более 30 сек
1.2	Предоставление расписаний доступных врачей и возможности выбора времени приема из доступных временных ячеек (квота времени для записи к каждому врачу определяется администрацией ЛПУ)	Момент успешной отправки формы на Портале	Не более 30 сек
1.3	Прием и проверка через ЛПУ по БДЗЛ дополнительных сведений о Заявителе (ФИО, номер полиса ОМС) и состояния выбранной временной ячейки. Запись на прием (или отказ в приеме) к выбранному врачу в выбранное время	Момент успешной отправки формы на Портале	Не более 15 мин
1.4	Уведомление Заявителя о результатах записи к врачу при помощи ЛК Портала государственных слуг или электронной почты. При успешном завершении процедуры Заявитель может распечатать заполненный талон-направление к специалисту	Окончание операции 1.3	Не более 15 мин
2	Прием, регистрация обращения гражданина — очная форма обращения через регистратуру ЛПУ		
2.1	Сообщение Заявителю сведений о порядке записи к врачу и времени, на которое он может записаться	Обращение Заявителя в регистратуру ЛПУ	Не более 10 мин
2.2	Заявитель выбирает время из доступных и получает талон-направление на прием к врачу с указанием ФИО врача, даты и времени приема и номера кабинета	Окончание операции 2.1	Не более 15 мин

Подраздел «Нормативные трудозатраты»

№ пп	Операция	Квалификация исполнителя	Трудозатраты, чел. час/услуга	Примечания
1	Прием и рассмотрение заявлений о записи на прием к врачу			
1.1	Прием и регистрация данных о Заявителе	Оператор ЭВМ	0,2	Только при очном обращении Заявителя
1.2	Подтверждение записи к врачу	Специалист регистратуры — оператор ЭВМ	0,2	Только при ручном рассмотрении заявлений, поступающих в электронной форме
1.3	Распечатка талона-направления	Оператор ЭВМ	0,1	Только при очном обращении Заявителя в ЛПУ
2	Внесение изменений в расписание приема врача			
2.1	Внесение изменений о расписании приема врача в Реестр ЛПУ	Оператор ЛПУ	0,1	На одно изменение
2.2	Уведомление граждан, записавшихся на прием, об изменении в расписании работы врача	Специалист ЦТО	0,4	При уведомлении по телефону

Подраздел «Учетная модель»

№ пп	Регистрируемое учетное событие	Объект или субъект регистрации, состав сведений об объекте	Факты, подлежащие удостоверению	Способ удостоверения факта	
				При традиционной форме оказания услуги	При электронной форме указания
1	Прием и рассмотрение заявления				
1.1	Намерение гражданина посетить врача	Заявитель: - ФИО - дата рождения	Личность Заявителя	Предъявление паспорта или иного документа, удостоверяющего личность	Аутентификация на Портале
		- номер полиса ОМС	Наличие полиса ОМС (обязательного медицинского страхования)	Предъявление полиса ОМС	Запрос в БДЗЛ
		- адрес проживания (при обслуживании по территориальному признаку без предварительного прикрепления)	Наличие прикрепления к ЛПУ Возможность обслуживания Заявителя в данном ЛПУ (в случаях, когда регламентом предусмотрено прикрепление к врачебным участкам)	Проверка наличия карты больного в регистратуре	Проверка в БД МИС данного ЛПУ, запросы в БДЗЛ или реестр прикреплений ТОУЗ
		- ЛПУ, врач - дата, время начала приема	Удобное для Заявителя время приема	Устное заявление гражданина регистратору с учетом наличия талонов на прием	Выбор доступного времени из плана-графика приема
1.2	Отказ гражданина от ранее запланированного посещения врача (в т. ч. изменение времени приема)	Заявитель (регистрация личных данных не требуется, удостоверяется только правомочность операции)	Личность Заявителя	Предъявление талона или сообщение по телефону	Аутентификация на Портале

Подраздел «Учетная модель»

№ пп	Регистрируемое учетное событие	Объект или субъект регистрации, состав сведений об объекте	Факты, подлежащие удостоверению	Способ удостоверения факта	
				При традиционной форме оказания услуги	При электронной форме указания
2	Внесение изменений в расписание работы врача				
2.1	Принятие расписания (графика приема) на очередной отчетный период	График приема: - врач - расписание приема - период действия расписания	Вступление в силу нового графика, наличие надлежащего документа о вступлении графика в силу	Регистрация утвержденного графика канцелярией ЛПУ	Регистрация утвержденного графика в МИС
2.2	Наступление плановых обстоятельств, влияющих на график приема врача (отпуска, увольнения и т. п.)	График приема: - врач - основания изменения - содержание изменений - заменяющие врачи (при необходимости)	Наличие надлежащего организационно-распорядительного документа о вступлении графика в силу (приказ об увольнении, замещении, отпуске и т. п.)	Регистрация организационно-распорядительного документа и измененного графика канцелярией и кадровой службой ЛПУ	Регистрация измененного графика в МИС
2.3	Наступление экстренных обстоятельств, влияющих на график приема врача (болезнь, прогул и т. п.)		Событие, влияющее на график приема	Регистрация события кадровой службой ЛПУ	Регистрация события в МИС

Описание информационных сервисов

«Сервис запроса о прикреплении к ЛПУ.

- Потенциальным получателям услуги должна предоставляться информации о текущем прикреплении к ЛПУ. Информация о прикреплении предоставляется органом управления здравоохранением муниципального образования на основании данных регистра лиц, прикрепленных к ЛПУ.

Сервисы информирования об ЛПУ.

- Потенциальным получателям услуги (Заявителям) должна предоставляться сводная информация обо всех ЛПУ данного муниципального образования (перечень ЛПУ).

Сервисы оповещения.

- Ведомственная учетная система должна обеспечивать оповещение Заявителей, указавших такой способ оповещения, по электронной почте (e-mail) об изменении расписания работы врачей, к которым Заявители записаны на прием. При наличии технической возможности в ведомственной учетной системе организуется оповещение Заявителей по SMS».

Описание события, инициирующего взаимодействие

«Запрос пользователя портала услуг к соответствующему сервису публичного или персонализированного информирования инициирует взаимодействия:

- с реестром прикреплений ТОУЗ или базой данных застрахованных лиц ТФОМС;
- с муниципальным реестром ЛПУ (ВУС ТОУЗ);
- с электронными регистратурами ЛПУ (МИС ЛПУ).

В случае асинхронного рассмотрения запросов на запись МИС ЛПУ инициирует взаимодействие с порталом или иной системой, через которую были выполнены запросы на запись к соответствующим врачам, для уведомления Заявителя о подтверждении записи или отказе в приеме.

В случае изменения графика приема врачей МИС ЛПУ должна инициировать взаимодействие с порталом или иной системой, через которую были выполнены запросы на запись к соответствующим врачам, для извещения Заявителей о переносе времени приема или отмене заявки на запись».

Описание интерфейсов межсистемного взаимодействия

№ пп	Наименование веб-сервиса. Наименование электронного приложения	Инициирующее событие, источник и содержание запроса	Система, реализующая веб-сервис. Содержание ответа (при успешном исполнении запроса)
	Интерфейсы, реализуемые ИС ТФОМС		
1	Запрос данных о прикреплении пользователя к терапевтическому участку	Вызов пользователем функции записи к врачу на Портале. Источник: Портал. Запрос: - ФИО; - номер полиса ОМС Заявителя	ИС ТФОМС Ответ: - данные о прикреплении пользователя к врачебному участку; - идентификатор ЛПУ
	Интерфейсы, реализуемые ВУС ТОУЗ		
2	Получение справочников врачей (listDoctors)	Получение из реестра ЛПУ списка врачей по различным параметрам. Источник: Портал. Запрос: - фамилия врача; - специальность врача; - адрес прикрепления	ВУС ТОУЗ Выход: - информация о враче; - информация об ЛПУ; - варианты уточнения адреса (если запрос содержал критерий «поиск по адресу», структурированная информация отсутствовала, а при разборе адреса была выявлена неоднозначность в трактовке данных)
3	Получение справочников ЛПУ (listHospitals)	Получение из реестра ЛПУ списка ЛПУ по различным параметрам. Источник: Портал. Вход: - наименование врачебной специальности; - адрес врачебного участка; - идентификатор ЛПУ	ВУС ТОУЗ Выход: - перечень ЛПУ с краткой информацией о них
	…	…	…

Описание требований к протоколам и форматам

«Вся информация, как входящая, так и исходящая, используемая при взаимодействии с веб-сервисами «электронной регистратуры», передается в виде электронных сообщений в формате XML.

Электронные сообщения передаются в кодировке Unicode, UTF-8.

Сообщение представляет собой независимый от коммуникационного протокола электронный документ, структурированный в соответствии со спецификацией сообщения SOAP (SOAP Version 1.2, W3C Recommendation).

Сообщение SOAP представляет собой XML-документ, оформленный в виде SOAP конверта (SOAP Envelope)».

Описание методов аутентификации

«Вся информация, как входящая, так и исходящая, используемая при взаимодействии с веб-сервисами «электронной регистратуры», передается в виде электронных сообщений в формате XML.
«Информацией, идентифицирующей получателя услуги, является сочетание:

- фамилии;
- имени;
- отчества (при наличии);
- номера полиса ОМС;
- даты рождения.

Идентификация талонов на прием осуществляется по уникальному номеру, присваиваемому в момент регистрации заявления. Формат номера должен выбираться таким образом, чтобы номерной емкости было достаточно для обеспечения потребностей учета в течение не менее чем 1 года с момента выдачи первого талона. Строго последовательная нумерация при этом не является обязательной. При выборе формата номера необходимо соблюдать требования удобочитаемости, простоты ввода, возможности контроля ошибок. Рекомендуемый формат номера включает:

- цифровой код территориального образования (по классификатору ОКАТО);
- цифровой код ЛПУ;
- уникальный номер;
- контрольную цифру».

Описание ограничений доступа

«Сведения об ограничениях доступа к обрабатываемой информации:

- При оказании услуги не обрабатывается информация, в отношении которой существуют ограничения по доступу. Запись к врачу должна осуществляться в обезличенной форме.
- Ведомственная учетная система, используемая при оказании услуги, не является доверенным источником, используемым при оказании других услуг или исполнении функций. Данные системы используются только в целях предоставления услуги.
- Ведомственная учетная система, используемая при оказании услуги, должна соответствовать требованиям к степени защищенности к системам класса 2К, используемым при обработке персональных данных.
- Классификация системы уточняется при практической реализации с учетом фактического состава и объема регистрируемой информации».

Приложения к стандарту

1. Типовой административный регламент.
2. Типовые нормативные правовые акты.
3. Образцы организационно-методических документов.
4. Описание процесса электронного предоставления услуги в нотации {указать наименование нотации}.
5. Общее описание процесса предоставление услуги в нотации {указать наименование нотации} и место электронного способа предоставления в нем (для различных этапов внедрения).
6. Формы документов, принимаемых у Заявителя в электронном виде.
7. Формы документов, предоставляемых получателю услуги.
8. Формы документов, используемых прочими участниками предоставления услуги, в т. ч. при межведомственном информационном взаимодействии.
9. Описания типовых машинных интерфейсов.
10. Используемые классификаторы и словари.

Форма талона-направления

_____

_____

Наименование ЛПУ, адрес и телефон регистратуры

ТАЛОН (предварительный)*

на прием к врачу

Номер _____

Код формы по ОКУД └┴┴┴┴┴┴┘

1. Фамилия, имя, отчество больного _____

_____

2. Адрес или № карты амбулаторного больного _____

_____

3. Кабинет № _____

4. Время приема _____ *числа, в* _____ *час.,* _____ *мин.*

5. К врачу _____

(ФИО и специальность врача)

6. Ребенок (0-14 лет включительно), взрослый (от 15 лет и ст.) (нужное подчеркнуть)

7. Повод обращения: заболевание, проф. осмотр, прививка, за справкой, другие причины (нужное подчеркнуть, недостающее вписать) _____

*ФИО и подпись врача (медицинского регистратора)*_____

☐ *Требуется предварительное оформление больничной карты*

* *Перед приемом врача требуется подтверждение талона в регистратуре*

Схема административных процессов

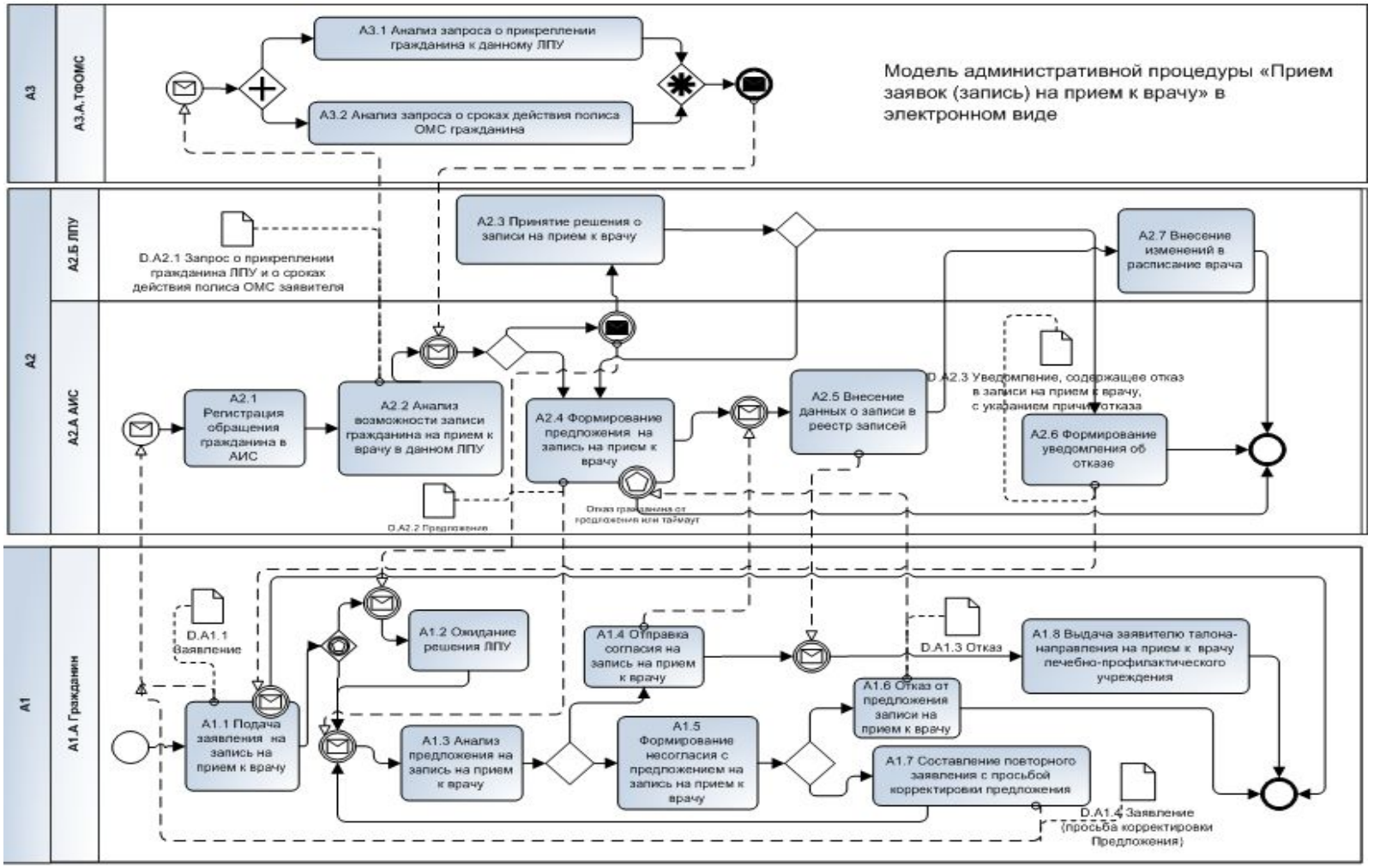
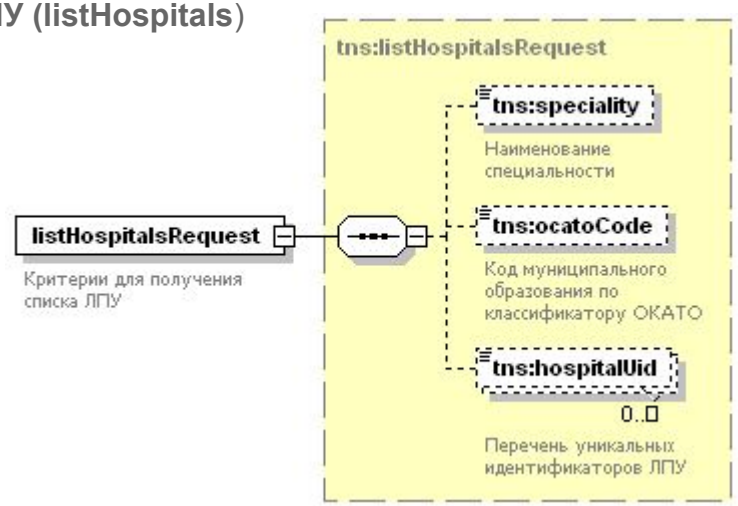


Схема данных

Справочники ЛПУ (listHospitals)

Вход:



Выход:

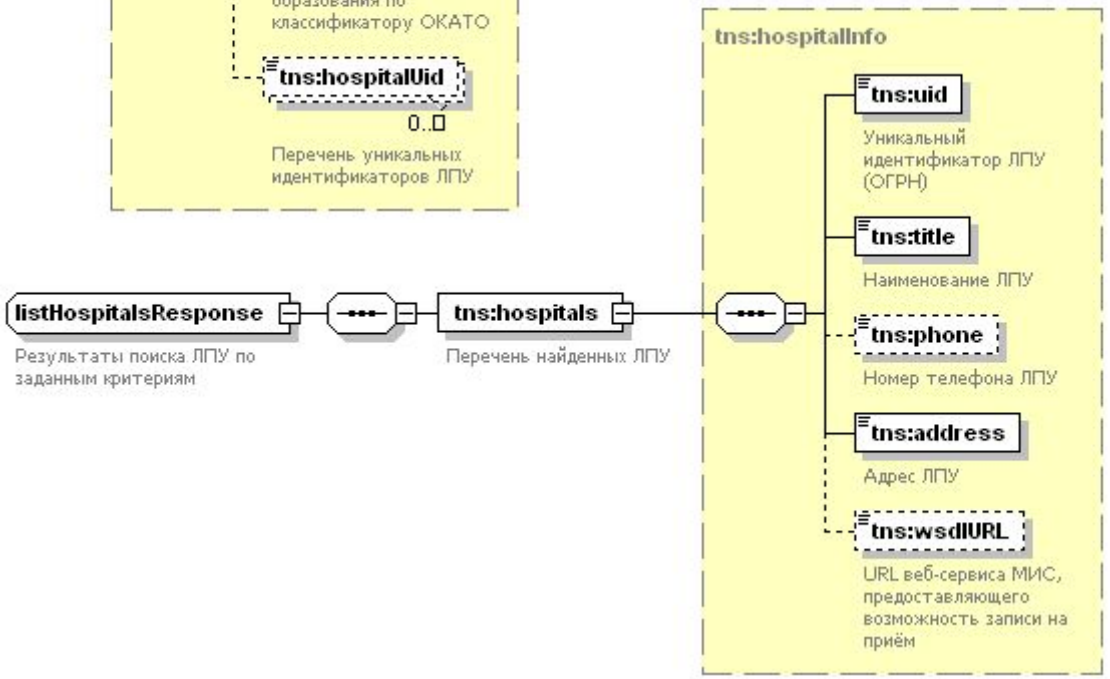
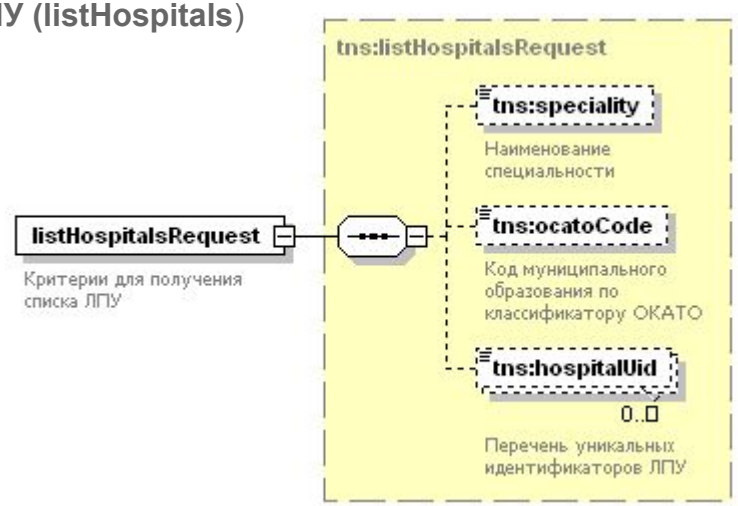
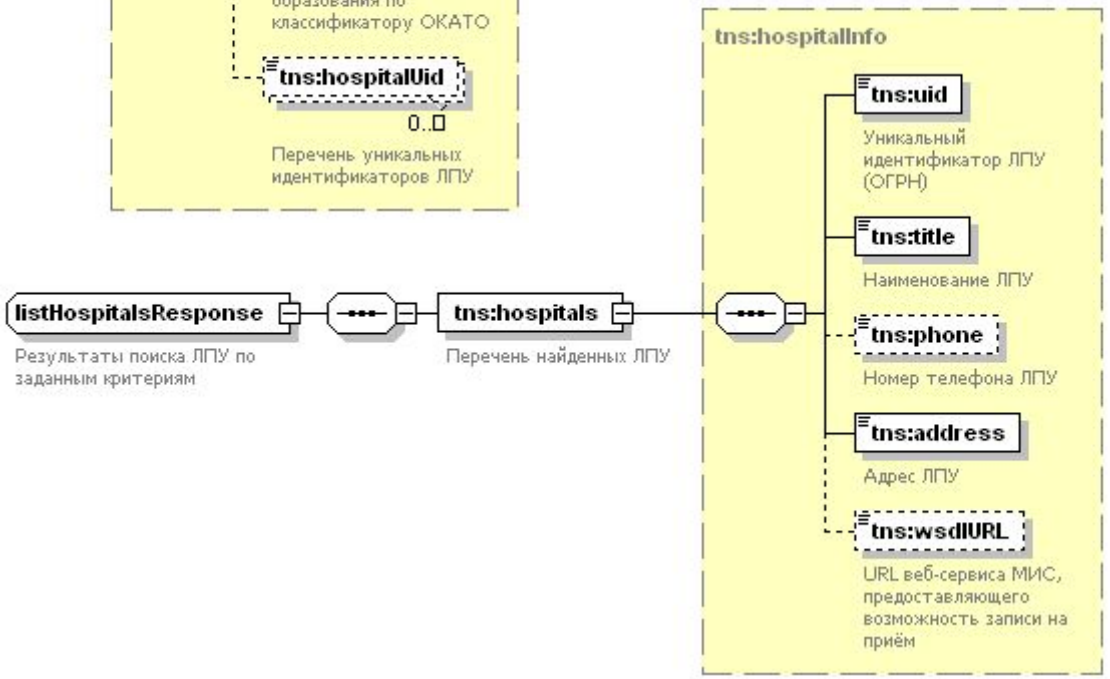


Схема данных

Справочники ЛПУ (listHospitals)

Вход:



Выход: