



ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

127006, Москва, Оружейный переулок, дом 43, стр. 1
Телефон: (499) 251-83-00, факс: (499) 251-44-27
www.mosgorzdrav.ru, e-mail: zdrav@mos.ru

20.12.2017 № 10-18-327/17

на № _____ от _____

Руководителям медицинских
организаций государственной
системы здравоохранения
города Москвы

В соответствии с требованиями приказа Департамента здравоохранения города Москвы от 17.08.2015 № 688, в целях информационного обеспечения деятельности государственной системы здравоохранения города Москвы, Департамент здравоохранения города Москвы поручает в кратчайший срок обеспечить выполнение технических требований к формам обратной связи медицинских организаций, а также к сайтам медицинских организаций для работы с обращениями граждан (приложение).

**Начальник Управления делами
и координации деятельности
Департамента здравоохранения
города Москвы**

Е.Л. Никонов

Исп.: Бойченко Ю.Я.
4952512942



Технические требования к формам обратной связи на сайтах медицинских организаций

На сайте медицинской организации необходимо разместить интерактивную форму обратной связи по сбору обращений граждан.

1 Форма обратной связи должна предусматривать набор следующих полей с информацией о заявителе и содержании обращения:

- 1.1. Фамилия (обязательное для заполнения поле);
- 1.2. Имя (обязательное для заполнения поле);
- 1.3. Отчество;
- 1.4. Адрес;
- 1.5. Адрес электронной почты (обязательное для заполнения поле);
- 1.6. Тема вопроса (обязательное для заполнения поле);
- 1.7. Содержание обращения (обязательное для заполнения поле);
- 1.8. Файл (при наличии прикрепленного);

2. При создании обращения посредством формы обратной связи ему должен присваиваться уникальный идентификатор.;

3. Поступившие обращения должны сохраняться в базе данных сайта.

4. В момент создания обращения посредством формы обратной связи должно формироваться и отправляться электронное сообщение на адрес электронной почты org-appeal@mos.ru.

5. Электронное сообщение должно содержать наименование учреждения, уникальный идентификатор обращения, статус обращения «Новое», полный набор полей обращения (в формате «Наименование поля»: «Значение поля»).

6. В теме письма должны быть указаны уникальный идентификатор обращения и тема вопроса.

7. Приложенные к обращению файлы должны прикладываться к электронному сообщению.

Технические требования к сайтам медицинских организаций для обеспечения работы с обращениями, направленными посредством формы обратной связи

1. В административной части сайта должен быть предусмотрен модуль для работы с поступившими обращениями, направленными посредством формы обратной связи, включающий:

- Фиксацию статуса обращения;
- Возможность направить ответ на конкретное обращение в виде электронного сообщения по адресу электронной почты заявителю;
- Возможность приложить в качестве ответа копию ответа на бумажном носителе в случае, если ответ был дан на бумажном носителе.

2. В момент изменения статуса обращения с «На рассмотрении» на «Выполнено» должно формироваться и отправляться электронное сообщение по адресу электронной почты org-appeal@mos.ru, включающее:

- Наименование учреждения;
- Уникальный идентификатор учреждения;
- Статус обращения «Выполнено»;
- Ответ на обращение или копию документа бумажного носителя, в случае, если ответ был дан письменно.