

# МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

УТВЕРЖДЕНО


Директор ООО «БАРС Урал»

  
\_\_\_\_\_ Д.Ю. Невзоров  
« 1 » июля 2015 г.



СОГЛАСОВАНО

Заместитель Министра  
здравоохранения Челябинской области

  
\_\_\_\_\_ А.В. Кузнецов  
« \_\_\_\_\_ » июля 2015 г.



## Регламент консультирования пользователей системы административно-хозяйственного учета в сфере здравоохранения Челябинской области

Име. № подл.	Подп. и дата	Взамен инв. №	Име. № дубл.	Подп. и дата

Челябинск  
2015





# 1 Общие положения

## 1.1 Основные термины и сокращения, используемые в настоящем Положении

В настоящем Регламенте используются следующие термины:

1) Оператор Системы – орган исполнительной власти Челябинской области, ответственный за общую координацию и методическое руководство процессом функционирования Системы, сбор и обработку информации в Системе – Министерство здравоохранения Челябинской области.

2) Оператор инфраструктуры Системы – орган исполнительной власти Челябинской области или подведомственное органу исполнительной власти Челябинской области учреждение, ответственные за работоспособность программно-технических средств и серверного оборудования Системы – Министерство здравоохранения Челябинской области или подведомственное ему учреждение – ГБУЗ «Челябинский областной медицинский информационно-аналитический центр».

3) Участники Системы – юридические лица, органы исполнительной власти Челябинской области, органы местного самоуправления Челябинской области, лечебно-профилактические учреждения Челябинской области и другие организации, процессы обеспечения и управления финансово-хозяйственной деятельностью которых подлежат автоматизации посредством внедрения и использования Системы и отвечающие за предоставление данных в Систему;

4) Пользователи Системы – ответственные лица, сотрудники Участника Системы, наделенные в установленном порядке полномочиями на доступ к Системе, отвечающие за предоставление данных в Систему в пределах своих должностных обязанностей;

5) Роль – именованная совокупность прав доступа к функциональным возможностям Системы, предоставленная определенным пользователям Системы.

6) Исполнитель – служба технической поддержки системы административно-хозяйственного учета Министерства здравоохранения Челябинской области.

7) Разработчик Системы – АО «БАРС Груп», г. Казань.

## 1.2 Назначение Системы

Система разработана для достижения следующих целей:

– повышение эффективности исполнения процессов за счет оптимизации информационного взаимодействия участников процессов;

– повышения качества принятия управленческих решений за счет оперативности, доступности, полноты и непротиворечивости предоставляемой информации;

– мониторинг деятельности учреждений здравоохранения в режиме реального времени;

– обеспечение прозрачности, открытости и подотчетности деятельности учреждений в сфере здравоохранения;

– снижение трудоемкости, как на этапе первичного заполнения данных, так и на этапе обработки информации и формировании аналитических выводов;

– повышение оперативности, эффективности и качества сдачи бюджетной отчетности;

– проведение анализа бюджетной отчетности с использованием технологии OLAP-выборки (формирование пользовательских отчетов по любым показателям);

– обеспечение автоматизации процесса ведения делопроизводства посредством постепенного внедрения безбумажной технологии хранения и обработки информации;

– повышение уровня исполнительской дисциплины ЛПУ.

– поддержания единого порядка применения субъектами учета Единого плана счетов бухгалтерского учета в соответствии с нормативными правовыми актами (далее Инструкции):

• приказом Министерства финансов Российской Федерации «Об утверждении Единого плана счетов бухгалтерского учета для государственных органов власти (государственных

Име. № подл.	Подп. и дата	Взамен инв. №	Име. № дубл.	Подп. и дата	Регламент консультирования пользователей	Лист
						4
Изм.	Лист.	№ документа	Подп.	Дата.		



## 2 Консультирование пользователей Системы

В процессе информационно-технологического сопровождения Системы Исполнитель осуществляет следующие действия:

- принимает обращения Пользователей Системы по телефону, электронной почте и посредством функции «Обратная связь», реализованной в Системе;
- регистрирует и закрывает обращения в Журнале регистрации обращений (приложению №1);
- предоставляет решение или варианты решений (подготовка ответа на Обращение) в соответствии с нормативным временем выполнения;
- направляет Оператору Системы запросы на изменения, связанные с необходимостью изменения программных кодов Системы;
- информирует Пользователей Системы о разрешении инцидентов;
- предоставляет Оператору Системы запрашиваемые разъяснения в отношении результатов оказания Услуги или устраняет указанные Оператором Системы замечания и (или) недостатки;
- представляет Оператору Системы отчет по качественным и количественным показателям оказания Услуги на основе данных Журнала регистрации обращений.

Исполнитель регистрирует все поступившие обращения Пользователей Системы за консультациями, связанные с функционированием Системы.

Обращения пользователей Системы с запросами на консультирование, изменение, администрирование, разрешение инцидентов направляются в Службу технической поддержки Исполнителя посредством телефонного звонка на многоканальный номер +7 (351) 750-52-76, письмом на ее электронный почтовый ящик: bars74@bars-open.ru или посредством функции «Обратная связь», реализованной в Системе.

Обращение должно содержать следующие сведения:

- идентификационные и контактные сведения пользователя Системы, направившего обращение: ФИО, должность, организация, контактный телефон и/или e-mail;
- описание сути обращения: вопрос, запрос на изменение или информация об инциденте с приложением необходимых материалов (скриншоты, лог-файлы, другая информация, подтверждающая возникновение инцидента);

Исполнитель обеспечивает консультирование Пользователей Системы по вопросам функционирования и эксплуатации Системы, в том числе консультирование по вопросам внесенных изменений в функции Системы.

Консультирование Пользователей Системы включает:

- оказание оперативной помощи пользователям для решения проблем, возникающих при работе с Системой;
- консультации по изменениям в Системе после ее обновления;
- добавление типовых операций;
- регистрации пользователей Системы, установлению прав доступа.

Продолжительность одной консультации по телефонной линии – не более 20 (двадцати) минут. Срок ответа по электронной почте – в течении 2 (двух) рабочих дней.

Обращения Пользователей Системы могут содержать запросы на изменения, как не связанные с изменениями программного кода Системы, так и связанные с изменениями программного кода.

К запросам первого типа относятся запросы на добавление новых позиций в справочники, добавление типовых операций, внесение изменений в наименования, добавление, изменение, удаление составных элементов электронной формы.

Име. № подл.	Подп. и дата	Взамен инв. №	Име. № дубл.	Подп. и дата	<p>Обращение должно содержать следующие сведения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- идентификационные и контактные сведения пользователя Системы, направившего обращение: ФИО, должность, организация, контактный телефон и/или e-mail;</li> <li>- описание сути обращения: вопрос, запрос на изменение или информация об инциденте с приложением необходимых материалов (скриншоты, лог-файлы, другая информация, подтверждающая возникновение инцидента);</li> </ul> <p>Исполнитель обеспечивает консультирование Пользователей Системы по вопросам функционирования и эксплуатации Системы, в том числе консультирование по вопросам внесенных изменений в функции Системы.</p> <p>Консультирование Пользователей Системы включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оказание оперативной помощи пользователям для решения проблем, возникающих при работе с Системой;</li> <li>- консультации по изменениям в Системе после ее обновления;</li> <li>- добавление типовых операций;</li> <li>- регистрации пользователей Системы, установлению прав доступа.</li> </ul> <p>Продолжительность одной консультации по телефонной линии – не более 20 (двадцати) минут. Срок ответа по электронной почте – в течении 2 (двух) рабочих дней.</p> <p>Обращения Пользователей Системы могут содержать запросы на изменения, как не связанные с изменениями программного кода Системы, так и связанные с изменениями программного кода.</p> <p>К запросам первого типа относятся запросы на добавление новых позиций в справочники, добавление типовых операций, внесение изменений в наименования, добавление, изменение, удаление составных элементов электронной формы.</p>					Лист
										6
Изм.	Лист.	№ документа	Подп.	Дата.	<p>Регламент консультирования пользователей</p>					



### 3 Порядок регистрации обращений, разрешения инцидентов и добавления типовых операций

Инцидент – любое событие, не являющееся частью стандартных операций функционирования Системы, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества функционирования Системы.

Разрешение инцидента – восстановление нормального функционирования Системы.

Порядок регистрации обращений и разрешения инцидентов:

- 1) Прием и регистрация обращений Пользователей Системы;
- 2) Классификация обращений;
- 3) Поиск готового решения;
- 4) Диагностика;
- 5) Решение и восстановление работоспособности.

Обращения пользователей Системы регистрируются Исполнителем в Журнале регистрации обращений с указанием порядкового номера Обращения, предмета обращения (краткое описание), типа предмета обращения (Консультация, Изменение, Администрирование, Инцидент, Обновление), наименование модуля подсистемы, даты и времени регистрации обращения, сведения о заявителе (ФИО, контактный телефон, должность, организация).

Изменения по запросам данного типа осуществляются в рамках оказания Услуги с указанием в Журнале регистрации обращений даты и времени регистрации разрешения обращения, выполненные действия по разрешению обращения.

В случае если обращения Пользователей Системы содержат запросы на изменения (доработки, улучшения), связанные с изменением программных кодов Системы, и не могут быть обработаны Исполнителем самостоятельно, Исполнитель уведомляет об этом обратившегося Пользователя Системы, после чего Пользователь Системы оформляет запрос по форме приложения № 2 к данному регламенту и направляет его в адрес Исполнителя в оригинале на бумажном носителе или в виде скан-копии на электронную почту. Данный запрос Исполнитель передаёт на согласование Оператору Системы и после получения согласования направляет Разработчику Системы.

Обращения по вводу, изменению учетных данных Пользователей Системы принимаются в виде электронных писем с приложением заявки по форме приложения № 3 к данному регламенту, которые Исполнитель регистрирует в журнале регистрации обращений и направляет на согласование в Министерство здравоохранения Челябинской области в течение одного рабочего дня. После получения согласования, но не позднее 2 (двух) рабочих дней, обращение обрабатывается Исполнителем. Исполнитель уведомляет инициатора обращения по телефону или по электронной почте о завершении обработки обращения.

Обращения по добавлению типовых операций в Систему принимаются в виде электронных писем, которые Исполнитель регистрирует в журнале регистрации обращений, анализирует на соответствие действующим Инструкциям, и не позднее 2 (двух) рабочих дней:

- в случае наличия запрашиваемой Пользователем операции в действующих Инструкциях, данная типовая операция добавляется Исполнителем в систему, после чего Исполнитель уведомляет Пользователя ответным электронным письмом;

- в случае отсутствия запрашиваемой Пользователем операции в действующих Инструкциях, Исполнитель электронным письмом уведомляет Пользователя об отсутствии оснований для добавления такой операции.

Пользователь может направить Исполнителю официальное письмо, подписанное главным бухгалтером и заверенное печатью организации, с просьбой добавить отсутствующую в Инструкциях операцию в Систему, при этом Пользователь берет на себя всю ответственность за последствия, повлеченные добавлением такой операции. Письмо составляется согласно приложению № 4 к данному регламенту и может быть направлено в адрес Исполнителя в

Подп. и дата						Регламент консультирования пользователей	Лист
Име. № дубл.							8
Взамен име. №							
Подп. и дата							
Име. № подл.							
Изм.	Лист.	№ документа	Подп.	Дата.			



**Приложение №1**  
к Регламенту консультирования пользователей  
системы административно-хозяйственного учета  
в сфере здравоохранения Челябинской области

**Форма**  
Отчетная документация  
Журнал регистрации обращений

**Журнал регистрации обращений**  
за отчетный период с « » 2015 года по « » 2015 года.

№ п/п	Предмет обращения (консультация, инцидент)	Код типа инцидента	Дата и время регистрации обращения (консультации, инцидента)	Дата и время регистрации разрешения обращения (консультации, инцидента)	Выполненные действия по разрешению обращения (консультации, инцидента)	Общая продолжительность разрешения обращения (консультации, инцидента)	Норматив разрешения обращения (консультации, инцидента)	Превышение нормативной продолжительности разрешения, часов	Сведения о заявителе (ФИО, контактный телефон, должность, организация)	Подсистема

Име. № подл.	Подп. и дата	Взамен име. №	Име. № дубл.	Подп. и дата

Изм.	Лист.	№ документа	Подп.	Дата.

СОГЛАСОВАНО

В службу технической поддержки

Заместитель Министра

системы административно-хозяйственного учета

здравоохранения Челябинской области

Министерства здравоохранения Челябинской области

\_\_\_\_\_ А.В. Кузнецов

От \_\_\_\_\_

(название организации)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2015 г.

ИНН/ КПП \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Контактный телефон \_\_\_\_\_

**Заявка**

**на доработку системы административно-хозяйственного учета  
Министерства здравоохранения Челябинской области**

Ф.И.О. сотрудника отдела, телефон, комната	Проблема/Ошибка	Вариант решения проблемы/Причина возникновения ошибки
1	2	3

Дата заявки

Заполняется организацией

Дата исполнения

Заполняется БАРС

Главный бухгалтер

\_\_\_\_\_

*подпись*

*Расшифровка*

Руководитель организации

\_\_\_\_\_

*подпись*

*Расшифровка*

МП

Име. № дубл.	Подп. и дата
Взамен име. №	Подп. и дата
Име. № подл.	Подп. и дата

Изм.	Лист.	№ документа	Подп.	Дата.					

Приложение №3  
к Регламенту консультирования пользователей  
системы административно-хозяйственного учета  
в сфере здравоохранения Челябинской области

В службу технической поддержки  
системы административно-хозяйственного учета  
Министерства здравоохранения Челябинской области

От \_\_\_\_\_  
(название организации)

ИНН/ КПП \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Контактный телефон \_\_\_\_\_

**Заявка**

**на учетные данные для доступа в систему административно-хозяйственной  
деятельности лечебно-профилактических учреждений Челябинской области**

*Наименование организации*

*ФИО заявителя*

***Модули и блоки СИСТЕМЫ для доступа пользователей***

Фамилия	Имя	Отчество	Бухгалтерский учет	Бюджетная отчетность	Учет кадров	Расчет заработной платы	Питание	Автотранспорт	Логин	Пароль
<i>Заполняется организацией:</i> указывается «ДА» или «+» напротив каждого сотрудника для нужного модуля									<i>Заполняется БАРС:</i> присваивается личный логин	

*Дата заявки*

*Заполняется организацией*

*Дата исполнения*

*Заполняется БАРС*

Главный бухгалтер \_\_\_\_\_

*подпись*

*Расшифровка*

Руководитель организации \_\_\_\_\_

*подпись*

*Расшифровка*

МП

Изм.	Лист.	№ документа	Подп.	Дата.

Регламент консультирования пользователей

Лист

12

Подп. и дата	
Име. № дубл.	
Взамен име. №	
Подп. и дата	
Име. № подл.	

Приложение №4  
к Регламенту консультирования пользователей  
системы административно-хозяйственного учета  
в сфере здравоохранения Челябинской области

СОГЛАСОВАНО

В службу технической поддержки

Главный бухгалтер

системы административно-хозяйственного учета

Министерства здравоохранения

Министерства здравоохранения Челябинской области

Челябинской области

От \_\_\_\_\_

(название организации)

\_\_\_\_\_ Ю.М. Лисеенкова

ИНН/ КПП \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2015 г.

Контактный телефон \_\_\_\_\_

Заявление

Прошу добавить нестандартную операцию (проводку) в систему административно-хозяйственного учета в сфере здравоохранения Челябинской области: *Дт XXXXX Кт XXXXX - наименование операции*. Данная проводка включена в учетную политику учреждения. Всю ответственность за использование данной проводки беру на себя.

Главный бухгалтер \_\_\_\_\_ *Расшифровка* «\_\_» \_\_\_\_\_ 2015г.

*подпись*

МП

Име. № подл.
Подп. и дата
Взамен име. №
Име. № дубл.
Подп. и дата

					Регламент консультирования пользователей	Лист
						13
Изм.	Лист.	№ документа	Подп.	Дата.		