

# Оздоровление процессов Минздрава в Нижегородской области



**Министерство здравоохранения**  
Нижегородской области

# Индейк: вай-эффект + мода (цифровизация)



- ✓ Для управления федеральным сервисом компанией БСС создано ПО ИРИС
- ✓ ПО ИРИС зарегистрировано в реестре Российского ПО
- ✓ Компания БСС стала победителем конкурса ВРМ-проект года 2017 с ПО ИРИС
- ✓ Компания БСС стала членом ИТ кластера по Нижегородской области
- ✓ Молодой и активный руководитель в Минздраве, желающий яркого проекта

ИРИС

Правообладатели программного обеспечения

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "БАНКОВСКИЕ СИСТЕМЫ И СЕРВИСЫ" коммерческая организация без преобладающего иностранного участия

Сокращенное наименование: ООО "БАНКОВСКИЕ СИСТЕМЫ И СЕРВИСЫ"

Государство регистрации в качестве юридического лица: Россия

Основной государственный регистрационный номер регистрации в качестве юридического лица (ОГРН): 1055238063627

Идентификационный номер (ИНН): 5260150825

Запись в реестре №3841 от 16.08.2017 произведена на основании приказа Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 15.08.2017 №421

Класс программного обеспечения по классификатору программного обеспечения, утвержденному приказом от 31.12.2015 № 621

Основной класс: 04.11 Системы управления процессами организации

Описание программного обеспечения

Коды продукции в соответствии с Общероссийским классификатором продукции по видам экономической деятельности:

58.29.21 Приложения общие для повышения эффективности бизнеса и приложения для домашнего пользования, отдельно реализуемые

Наличие функционала поддержки работы





УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ  
КОМПАС

## Участники проекта со стороны клиента и со стороны консультанта

### Участники со стороны клиента:

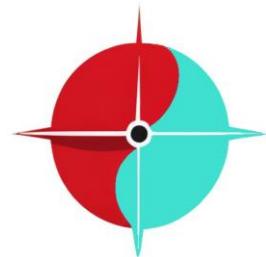
- ✓ Заместитель директора по мониторингу организации медицинской помощи: Ольга Ипполитовна Овчинникова
- ✓ Начальник отдела (владелец процесса): Марианна Рудольфовна Ражева
- ✓ Рядовые сотрудники отдела

### Участники со стороны консультанта:

- ✓ Консультант: диагностика, методическая работа по подготовке к автоматизации, постановка технических заданий программисту, обучение сотрудников, анализ аналитики и обучение руководителей
- ✓ Программист: программирование процесса обработки обращения граждан, настройка аналитических отчетов по атрибутам

# Проблемы

✓ Длительное время ответа на обращение



УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ  
КОМПАС

✓ Непрозрачность процесса формирования  
ответа на обращение



Среди всех обращений большая часть – 18380 (или 87,51%) поступила в виде **устных** обращений, в том числе по телефонам «горячей линии» и в Контакт-центр ТФОМС Нижегородской области.

В **письменном** виде поступило 2624 (или 12,49%) обращения, в том числе: **заявлений** – 1373 (52,3%), консультаций – 651 (24,81%), предложений – 99 (3,77%), жалоб – 501 (19,09%).

Наибольшее количество обращений от граждан поступило по следующим вопросам:

- об **обеспечении** полисами ОМС – 5935 (28,26%);
- о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи по программам ОМС – 3937 (18,74%);
- по другим и не относящимся к сфере ОМС вопросам – 4002 (19,06%);
- об организации работы медицинских организаций – 1563 (7,44%);
- о выборе и замене СМО – 1751 (7,34%).

Город • Муниципалитет • Аукционы • Новости • Приемная •

Найти

Информация об обращениях граждан, поступивших в 2017 году

Приемная · Статистика обращений · Информация об обращениях граждан, поступивших в 2017 году

Почтовый адрес  
Личный прием граждан  
Интернет-приемная  
Общественный помощник  
Уполномоченных по правам  
человека и ребенка  
Статистика обращений

За 12 месяцев 2017 года в администрацию города, главе и заместителям главы администрации города (кроме глав районных администраций) от граждан поступило 24973 вопроса:

- личный прием – обратилось 325 граждан, задано 319 вопросов;
- устные обращения – 1043, задано 1222 вопроса;
- письменные обращения – 19392, задано 23432 вопроса.

За 12 месяцев 2017 года проведено 12 личных приемов граждан главой администрации города и 57 личных приемов граждан заместителями главы администрации, в ходе которых принято соответственно 28 и 297 человек, было рассмотрено 28 и 291 обращение соответственно.

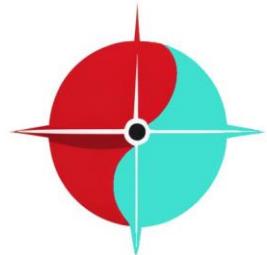
# Процесс работы с обращениями граждан



Система органов  
государственной власти РФ



Чёрный ящик



# Содержание работы

## Первый этап. Диагностика и анализ.

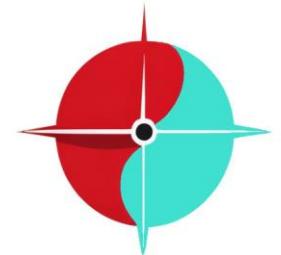
- Анализ документов, регламентирующих деятельность.
- Проведение диагностического интервью с участниками процесса.

Документ, регламентирующий деятельность:

*Приказ Министерства здравоохранения РФ от 28 июля 2015 г. N 493н "Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями):*

- ✓ 20 листов
- ✓ 120 пунктов

# Содержание работы

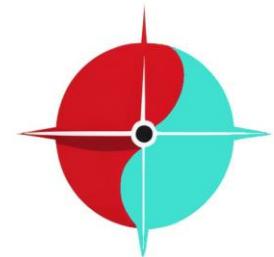


УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ  
КОМПАС

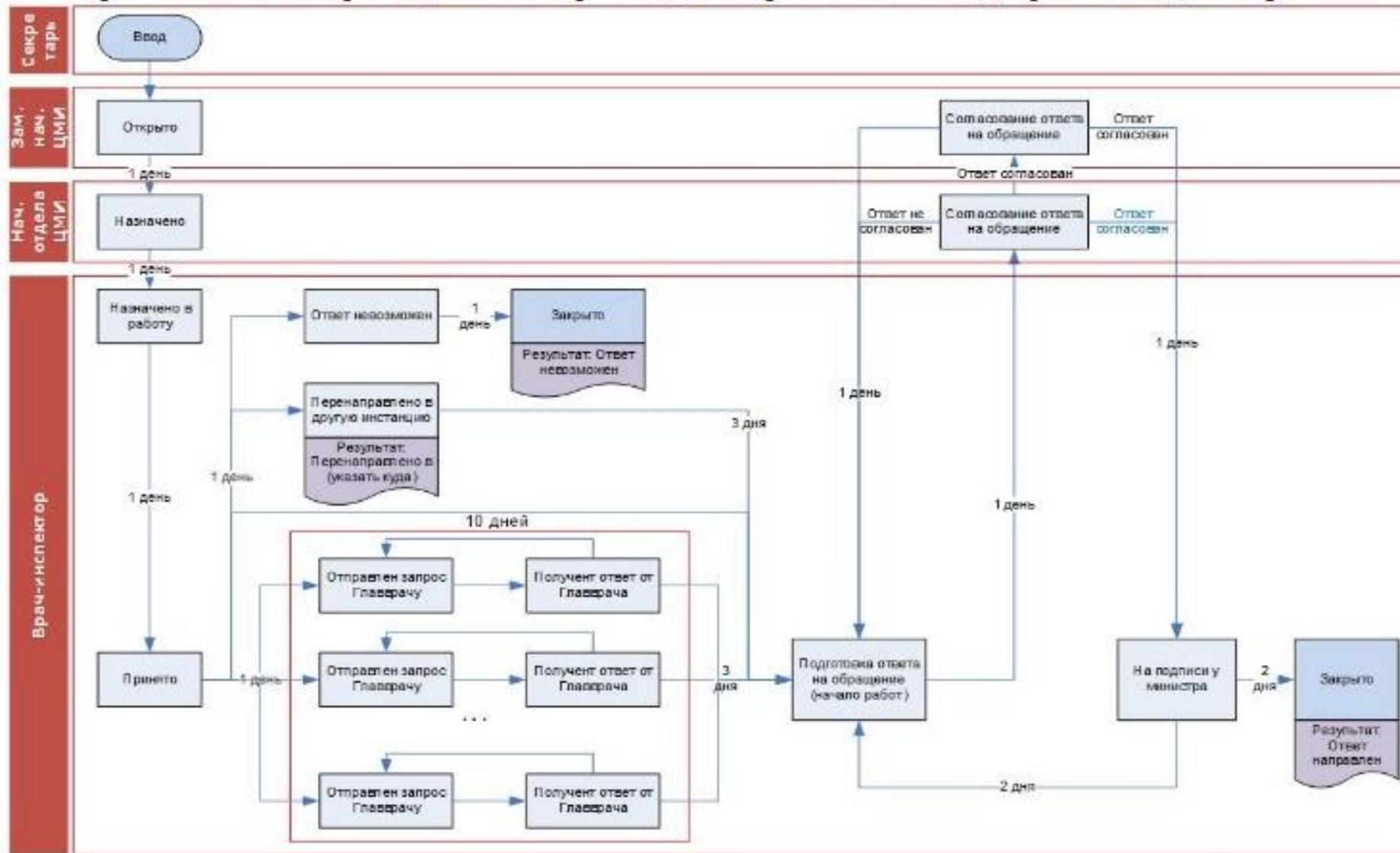
## Второй этап. Моделирование процесса в нотации «бассейновые дорожки».

- Определение этапов и названий этапов процесса.
- Определение времен на каждый этап, чтобы весь процесс укладывался во время, указанное в законе.
- Определение атрибутов обращений, по которым собирать статистические данные (наименование проблемы, больница, врач).

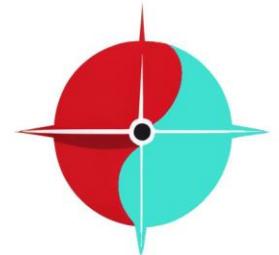
## Стандартизация и визуализация процесса в нотации



## Обработка обращений граждан (21 календарный день)



# Содержание работы

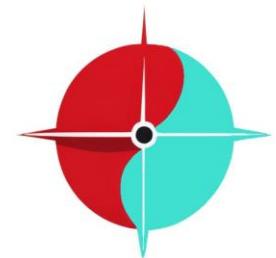


УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ  
КОМПАС

## Третий этап. Этап внедрения ПО ИРИС

- Программирование процесса в ПО ИРИС.
- Определение списка отчетов для руководителя и его заместителя.
- Настройка оперативных уведомлений и их эскалации.

# Список статусов (названий этапов) процесса



УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ  
КОМПАС

Здравствуйте, admin (администратор)[]Отдел:[]Id:[]

ИРИС Версия 6.RC9 Выйти

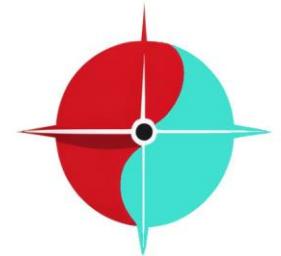
Справочник наборов статусов

НАЗВАНИЕ СТАТУСЫ ДОБАВИТЬ НАЗВАНИЕ, СТ...

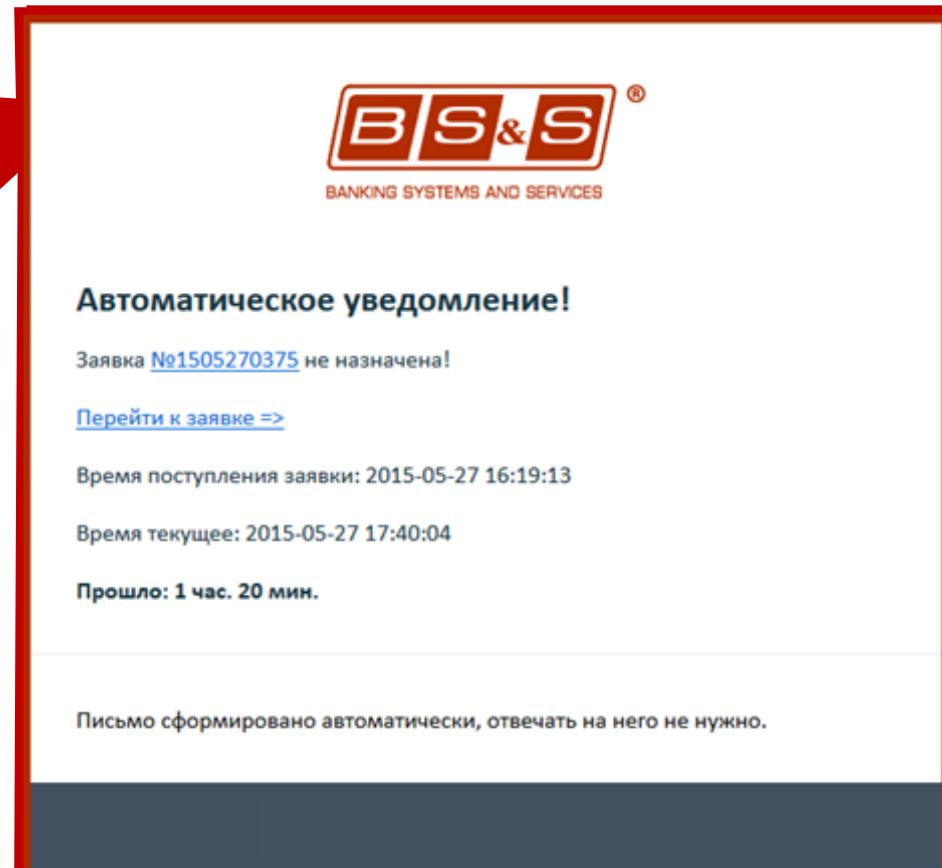
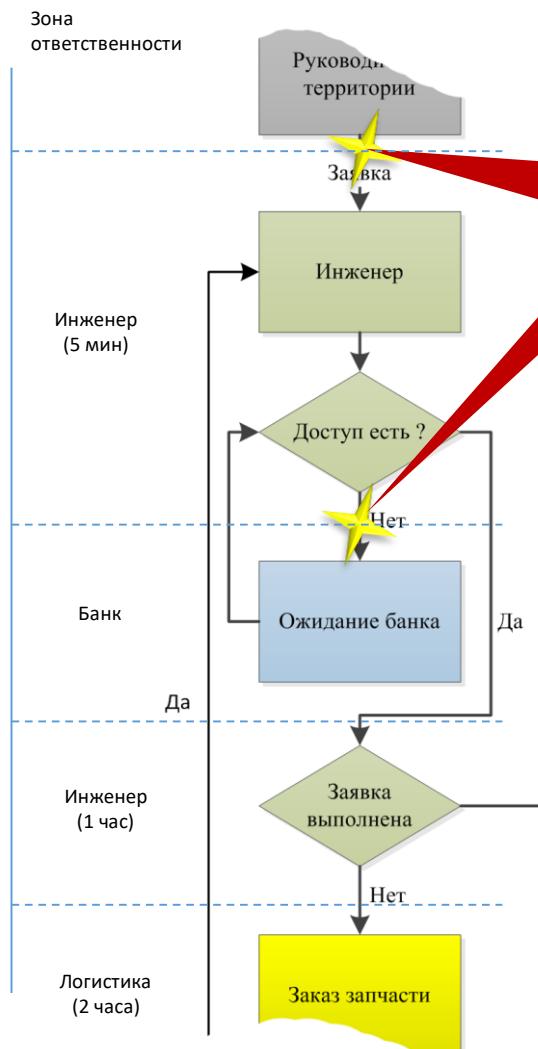
с 1 по 30 из 89 записей

НАЗВАНИЕ	СТАТУСЫ	
Обращение поступило	Отменено, Открыта	
Назначено в работу инспектору	Назначено в работу, Отвергнуто	
Согласование ответа	Ответ согласован	
Процесс успешно завершен	Ответ согласован	
Обращение назначено в отдел	Назначено, Закрыто	
Отправлен запрос Гл.Врачу	Запрос отправлен	
Получен ответ Гл.Врача	Ответ получен	
Процесс прекращен	Закрыто	
Оформление ответа гражданину	Ответ оформлен	
Принятие обращения в работу	Принято	
Подготовка ответа на обращение	Подготовка ответа на обращение	
Обращение поступило_new	Открыта	
Обращение назначено в отдел_new	Назначено	
Назначено в работу инспектору_new	Назначено в работу	
Принятие обращения в работу_new	Принято в работу	
з1_п	Подготовка ответа на обращение, Запрос 1 отправлен	

# Оперативные уведомления: контроль стандартов прохождения бизнес-процесса



УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ  
КОМПАС



# Уведомления и эскалация о нарушениях сроков этапов



УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ  
КОМПАС

ИРИС

Здравствуйте, admin (администратор)[]Отдел:[]Id:[]

0 367 % ИРИС Версия 6.RC9 Выйти

## Настройка уведомлений

Главная / Настройка уведомлений

### Настройки уведомлений

Вид	Тип уведомлений
Контролирующие	<a href="#">Уведомления по неназначенным заявкам</a>
Оперативные	<a href="#">Уведомления по просрочкам ГКУ НО «Центр медицинской инспекции»</a>
Стратегические	<a href="#">Уведомления по заказам запчастей</a>
Управленческие	<a href="#">Уведомления по отсутствию информации от сотрудника о принятии заявки</a>
	<a href="#">Уведомления по ожиданию заказчика</a>
	<a href="#">Уведомления по несвободным инженерам</a>

### Настройки уведомлений

Редактирование условий уровней эскалации в уведомлениях по неназначенным обращениям

Уровень 1, отправлять через (минут):   Коор.  Т.Рук.  Р.Рук.  Пол.1  Пол.2  Пол.3

Уровень 2, отправлять через (минут):   Коор.  Т.Рук.  Р.Рук.  Пол.1  Пол.2  Пол.3

Уровень 3, отправлять через (минут):   Коор.  Т.Рук.  Р.Рук.  Пол.1  Пол.2  Пол.3

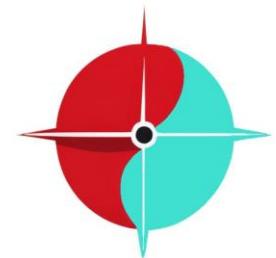
Уровень 4, отправлять через (минут):   Коор.  Т.Рук.  Р.Рук.  Пол.1  Пол.2  Пол.3

Пользователь 1:

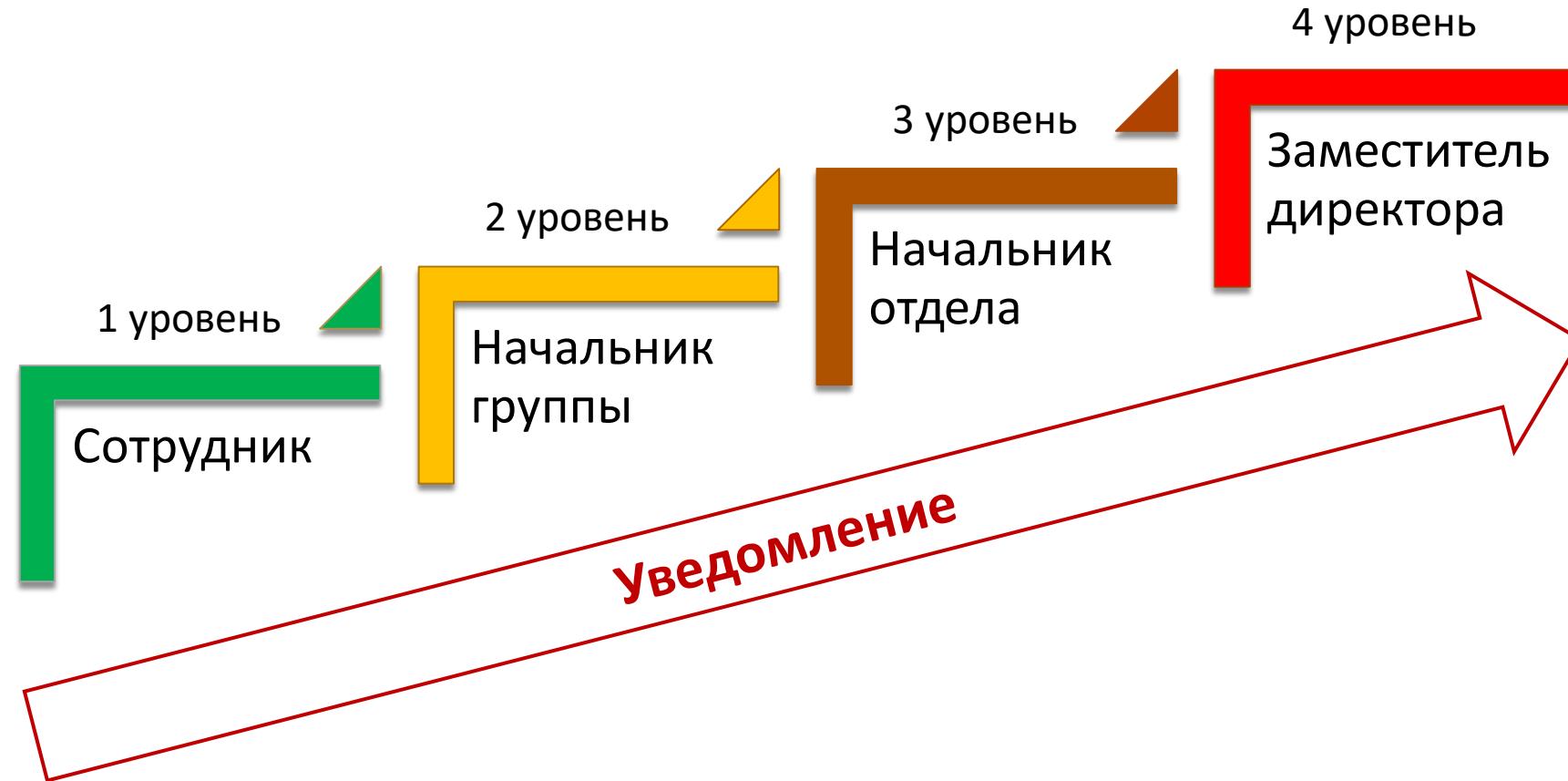
Пользователь 2:

Пользователь 3:

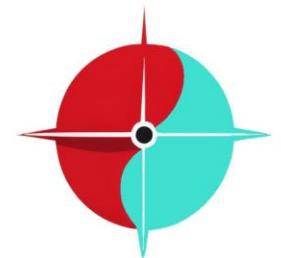
# Уровни эскалации для уведомлений



УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ  
КОМПАС



# Атрибуты обращений (темы)



УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ  
КОМПАС

Здравствуйте, admin (администратор)[]Отдел:[]Id:[]0

0 367 ИРИС Версия 6.RC9 Выйти

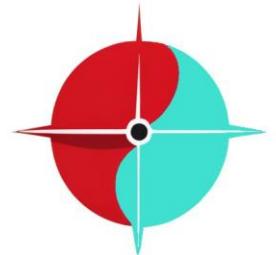
## Список категорий

Главная / Список категорий

НАЗВАНИЕ	РОДИТЕЛЬСКАЯ КАТЕГОРИЯ	УРОВЕНЬ
Об обеспечении полисами ОМС	(нет)	1
О выборе МО в сфере ОМС	(нет)	1
Об обеспечении полисами ОМС граждан РФ	Об обеспечении полисами ОМС	2
Об обеспечении полисами ОМС иностранных граждан, беженцев	Об обеспечении полисами ОМС	2
Выбор МО ОМС на территории страхования	О выборе МО в сфере ОМС	2
Выбор МО ОМС вне территории страхования	О выборе МО в сфере ОМС	2
О выборе врача	(нет)	1
О выборе и замене СМО	(нет)	1
Выборсмена МО по постоянному месту жительства	О выборе и замене СМО	2
Выборсмена МО вне постоянного места жительства	О выборе и замене СМО	2
Выборсмена МО без регистрации на территории РФ	О выборе и замене СМО	2

« < Предыдущая 1 2 Следующая > »

# Содержание работы

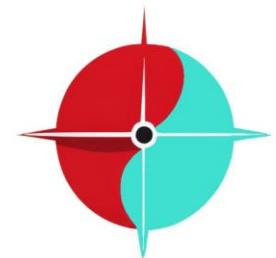


УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ  
КОМПАС

## Четвертый этап. Этап обучения сотрудников

- Обучение сотрудников работе с программой.
- Контроль правильности занесения информации сотрудниками по отчетам и обучение руководителей.

# Форма заполнения обращения



УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ  
КОМПАС

ИРИС

Здравствуйте, admin (администратор)[]Отдел:[]Id:[0]

0 367 ИРИС

## Создание обращения

Главная / Создание обращения

### Ввод информации о новом обращении

**Новый гражданин**

**\* Объект:** Ахмарова Рязыя (603146, г.Н.Новгород, ул.Ванеева, д.157)

**\* Процесс:** Обращения граждан

**\* Уровень обслуживания:** Стандартный

**\* Категория проблемы:** О материально-техническом обеспечении МО

**Номер входящий:**

**VIP:**

**\* Открытия ГКУ НО «Центр медицинской инспекции»:** 09.08.2021 **Время:** 17:00

**\* Контр. срок ГКУ НО «Центр медицинской инспекции»:** 30.08.2021 **Время:** 17:00

**\* Краткое содержание обращения:**

**Информация об объекте**

Адрес: 603146, г.Н.Новгород, ул.Ванеева, д.157  
Группа: Население, Тип: Гражданин  
Процесс: Обращения граждан  
Телефон: 8 920 051 3571  
Контактное лицо: Ахмарова Рязыя

**Создать**

# Содержание работы

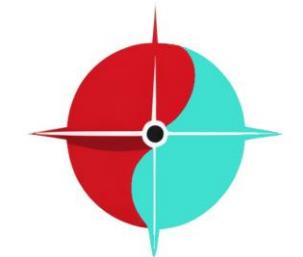


## Пятый этап. Этап проверки работоспособности системы

- Проверка особых точек по картам Шухарта, понимание их источника: ошибка занесения или ошибка в работе.
- Настройка управлеченческих уведомлений 1 вида.

# Инновационность:

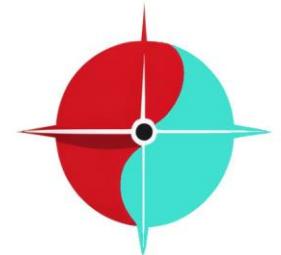
Уведомления – инструмент для прозрачности и автоматического анализа



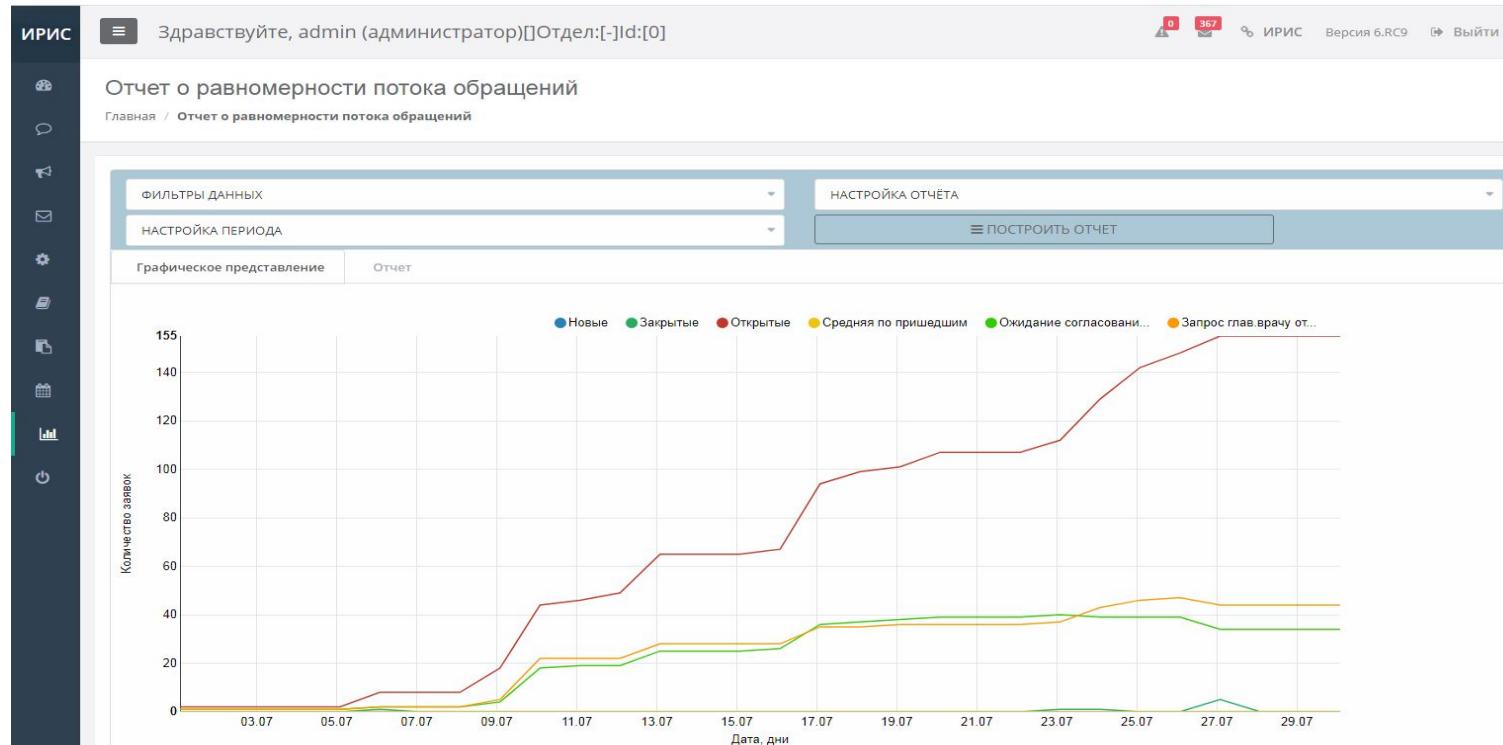
УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ  
КОМПАС



# Отчет о количестве заявок в разрезе статусов



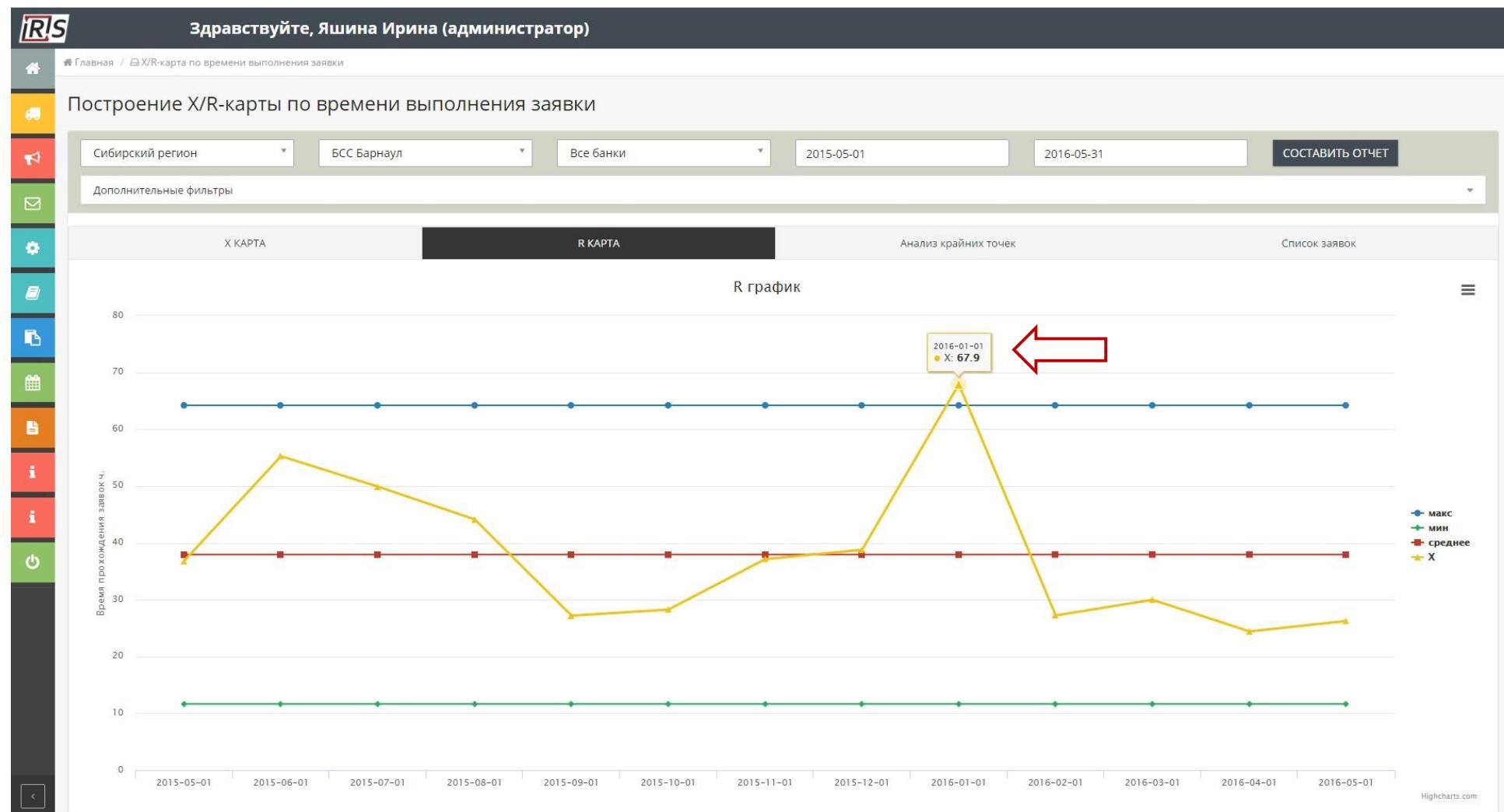
УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ  
КОМПАС



# Управленческие уведомления первого вида: о нарушении статистической устойчивости процессов



УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ  
КОМПАС





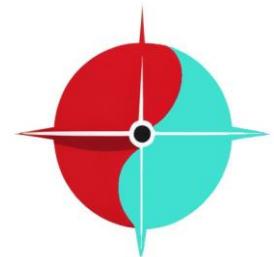
УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ  
КОМПАС

## Содержание работы

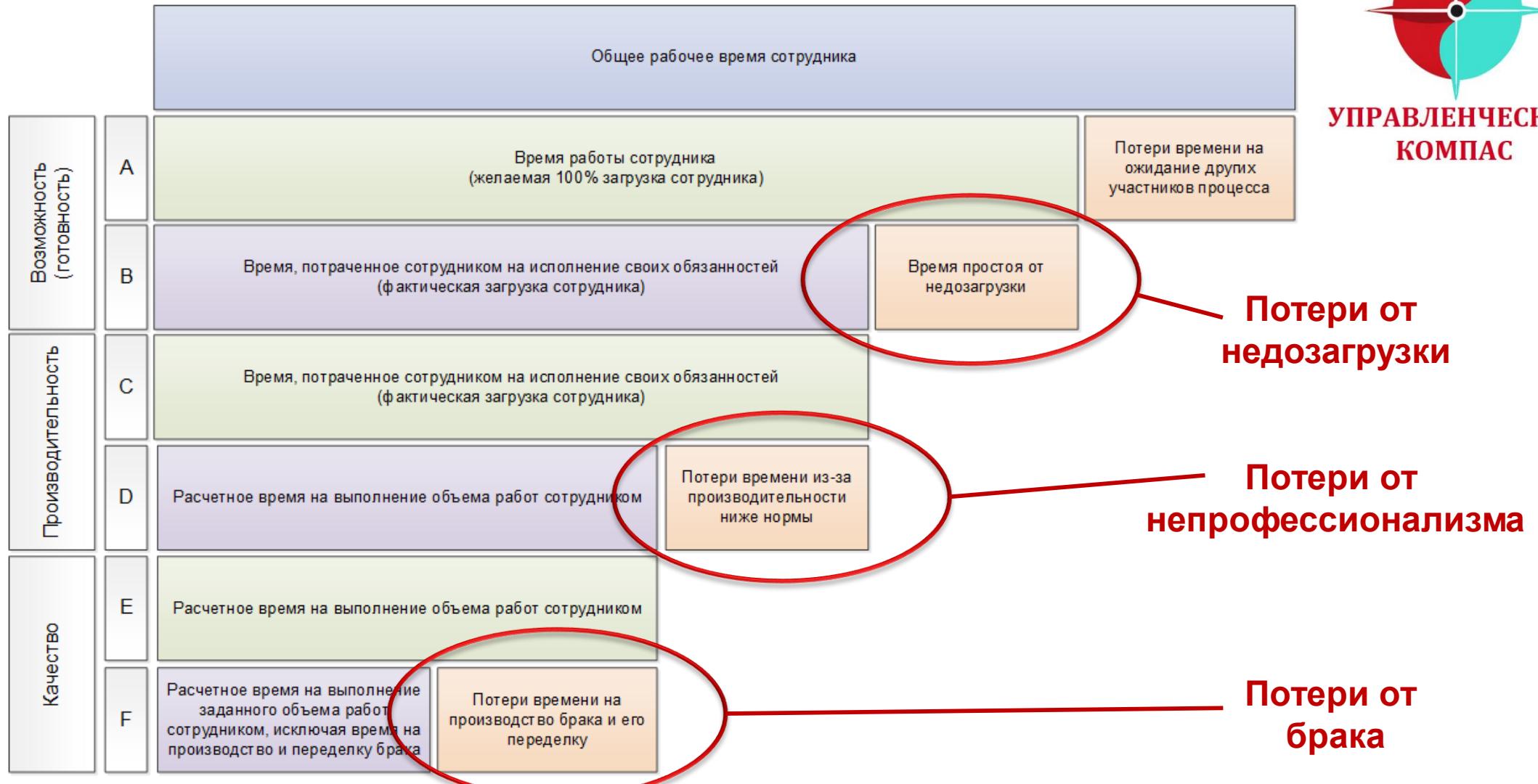
### Шестой этап. Этап промышленной эксплуатации

- Сбор статистической информации в разрезе сотрудников Минздрава.
- Внедрение системы вознаграждения для исполнителей на основе показателя ОЕЕ.
- Анализ диаграмм Парето в разрезе атрибутов: причин обращений, районов, больниц, врачей.
- Анализ карт Шухарта по времени прохождения обращения со стратификацией на районы, больницы, врачей.

# Инновационность: OEE - как основа для системы мотивации



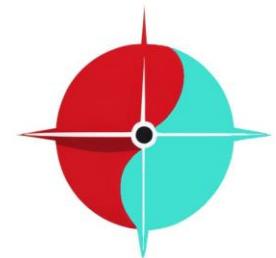
УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ  
КОМПАС



$$OEE = B / A * D / C * F / E * 100\%$$

возможность      производительность      качество

# Отчет в разрезе сотрудников ЦМИ



УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ  
КОМПАС

ИРИС

Здравствуйте, admin (администратор)[]Отдел:[]Id:[0]

0 367 % ИРИС Версия 6.RC9 Выйти

Отчет по количеству закрытых обращений

Главная / Отчет по количеству закрытых обращений

ФИЛЬТРЫ ДАННЫХ

Отдел: Отдел мониторинга организации медицинской помощи взрослому населению

Обращение закрыто с: 01.07.2018 по: 30.07.2018

Сформировать

Сотрудник	Исп.01-10 дней	Исп.11-15 дней	Исп.16-21 дней	Исп.22-30 дней	Исп.30+ дней	Итого исполнено
Бадынина Эльвира Идиетулловна	0	2	0	1	0	3
Заулина Ольга Александровна	1	0	3	0	0	4
Селиванова Елена Владимировна	1	0	0	0	0	1
Итого:	2	2	3	1	0	8

# Содержание работы



УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ  
КОМПАС

## Седьмой этап. Этап развития системы (предполагалось)

- Настройка управленческих уведомлений 2 вида.
- Внедрение системы мотивации для среднего менеджмента.

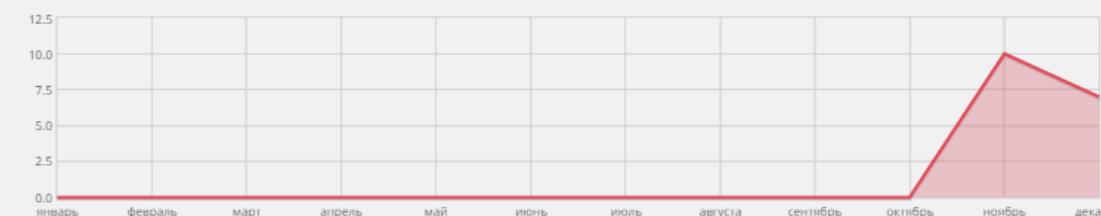
Инструмент для работы руководителя со всеми видами поступивших уведомлений

**Текущих уведомлений**  
8

Контрольные	0
Оперативные	0
Управленческие	8
Стратегические	0

**Пропущено уведомлений**  
0

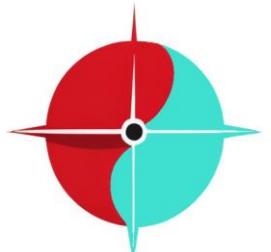
Контрольные	0
Оперативные	0
Управленческие	0
Стратегические	0



**Уровень эскалации**  **Вид уведомлений**  **Тип уведомления**  **Дата с**  **Дата по**  **Найти**

Всего: 7 Выбраны все записи

Заявка	Уведомление	Дата	Вид уведомления	Отработано
1801090001	Уведомления по количеству выездов на заявку	09.01.2018 17:30:55	Управленческие	<input checked="" type="checkbox"/> отработано
1712290001	Уведомления по количеству выездов на заявку	29.12.2017 14:41:36	Управленческие	<input checked="" type="checkbox"/> отработано
1712270002	Уведомления по количеству выездов на заявку	28.12.2017 12:27:38	Управленческие	<input checked="" type="checkbox"/> отработано
1712270001	Уведомления по количеству выездов на заявку	28.12.2017 12:23:55	Управленческие	<input type="checkbox"/> отработано
1712210001	Уведомления по количеству выездов на заявку	21.12.2017 12:09:56	Управленческие	<input type="checkbox"/> отработано
1712180001	Уведомления по количеству выездов на заявку	21.12.2017 08:55:56	Управленческие	<input type="checkbox"/> отработано
1712130001	Уведомления по количеству выездов на заявку	13.12.2017 16:09:04	Управленческие	<input type="checkbox"/> отработано



УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ  
КОМПАС

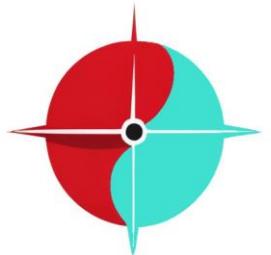
## Методы управления, используемые при выполнении проекта

- ✓ Управление процессами (Моделирование процесса в нотации «бассейновые дорожки, анализ процесса, определение показателей процесса)
- ✓ Управление проектами (Составление графика реализации проекта)
- ✓ Управление качеством (7 простых методов контроля качества, в том числе карты Шухарта)
- ✓ Внедрение информационной системы ПО ИРИС
- ✓ Использование собственных методик и практик (оценка эффективности работы сотрудников, система уведомлений об отклонениях)

# Методы внедрения и реализации изменений



- ✓ Поиск и вовлечение проводников изменений из состава исполнителей с активной позицией и личностной мотивацией развития.
- ✓ Проведение обучения регламентам, стандартам и работе с ПО ИРИС.
- ✓ Еженедельное посещение, подведение промежуточных итогов, анализ аналитических данных, обсуждение проблем, планирование действий для дальнейшего развития.



УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ  
КОМПАС

## Результаты проекта, насколько достигнуты цели и выполнен запрос

### Результаты проекта:

- ✓ стандартизирован процесс и по этапам прохождения, и по времени этапов, несмотря на сумбурные первоначальные объяснения участников процесса
- ✓ каждое обращение обрабатывается в сроки, указанные в законе
- ✓ созданы комфортные условия для сотрудников, участвующих в процессе, т.к. они получили стандарты работы
- ✓ созданы комфортные условия для владельца процесса, т.к. он теперь знает, на каком этапе находится каждое обращение
- ✓ создана прозрачная система мотивации: раньше руководитель назначал премию по наитию, теперь появились инструменты, обеспечивающие прозрачность
- ✓ создана система отчетности для принятия управленческих решений

# Полученный эффект для участников

## ✓ Управленческая эффективность:

Прозрачность процесса обработки обращений граждан внутри ОГВ для руководителя,  
Оценка работы линейного менеджмента,  
Сокращение времени процесса

Информация ГКУ НО «Центр медицинской инспекции»							
Дата открытия:	2018-08-21	00:00	Контрольный	2018-09-10	23:00	Дата	2018-09-06
обновление:	09:18						
Действия ГКУ НО «Центр медицинской инспекции»							
Все	Дата	Время	Сотрудник	Статус	Адресат	Примечание по этапу	Комментарий
	2018-08-24	16:37	Бадынина Эльвира Исаевна	Назначено в работу			...
	2018-08-27	15:05	Бадынина Эльвира Исаевна	Принято в работу			...
	2018-08-28	09:10	Бадынина Эльвира Исаевна	Перенаправлено в другую инстанцию	Сторонние организации		Об организации работы МО...
	2018-08-29	13:35	Бадынина Эльвира Исаевна	Запрос 1 отправлен	ГБ№ 33 Ленинского района		Об организации работы МО...
	2018-08-29	13:35	Бадынина Эльвира Исаевна	Запрос 2 отправлен	Клинический диагностический центр		Об организации работы МО...
	2018-08-30	14:02	Бадынина Эльвира Исаевна	Ответ 2 получен			...
	2018-09-05	09:18	Бадынина Эльвира Исаевна	Запрос 3 отправлен	Столиця кардиологическое КД		Об организации работы МО...



## ✓ Экономическая эффективность:

Повышение эффективности  
(производительности) труда сотрудников ОГВ

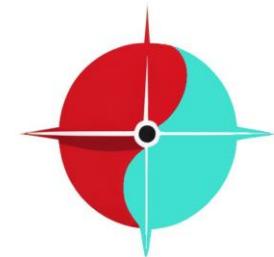


## ✓ Социальная значимость:

Удовлетворенность граждан:  
скоростью оказания услуги



# Отчетность Минздрава НО по обращениям граждан



2017 год

**НИЖНИЙ НОВГОРОД**  
официальный городской портал

ГОРОД • МУНИЦИПАЛИТЕТ • АУКЦИОНЫ • НОВОСТИ • ПРИЕМНАЯ •  
НАЙТИ

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В 2017 ГОДУ  
[Печатная «Статистика обращений»](#) Информация об обращениях граждан, поступивших в 2017 году

За 12 месяцев 2017 года в администрацию города, главе и заместителям главы администрации города (кроме глав районных администраций) от граждан поступило 20760 обращений, в которых задано 24973 вопроса.

- личный прием – обратилось 325 граждан, задано 319 вопросов;
- устные обращения – 1043, задано 1222 вопроса;
- письменные обращения – 19392, задано 23432 вопроса.

За 12 месяцев 2017 года проведено 12 личных приемов граждан главой администрации города и 57 личных приемов граждан заместителями главы администрации города (кроме глав районных администраций), в ходе которых принято соответственно 28 и 297 человек, было рассмотрено 28 и 291 обращение соответственно.

Среди всех обращений большая часть – 18380 (или 87,51%) поступила в виде **устных обращений**, в том числе по телефонам «горячей линии» и в Контакт-центре ТФОМС Нижегородской области.

В **письменном** виде поступило 2624 (или 12,49%) обращения, в том числе: **заявлений** – 1373 (52,3%), консультаций – 651 (24,81%), предложений – 99 (3,77%), жалоб – 501 (19,09%).

Наибольшее количество обращений от граждан поступило по следующим вопросам:

- об **обеспечении** полисами ОМС – 5935 (28,26%);
- о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи по программам ОМС – 3937 (18,74%);
- по другим и не относящимся к сфере ОМС вопросам – 4002 (19,06%);
- об организации работы медицинских организаций – 1563 (7,44%);
- о выборе и замене СМО – 1751 (7,34%).

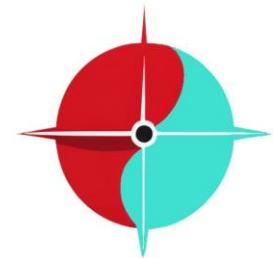
2025 год

Наибольшее количество обоснованных жалоб в расчете на 10 000 прикрепленного населения поступило на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 34 Советского района г. Нижнего Новгорода» (3,9), ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 10 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» (3,9), ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (3,3), ГБУЗ НО «Городская больница № 33 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (2,6), ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 39 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» (2,5).

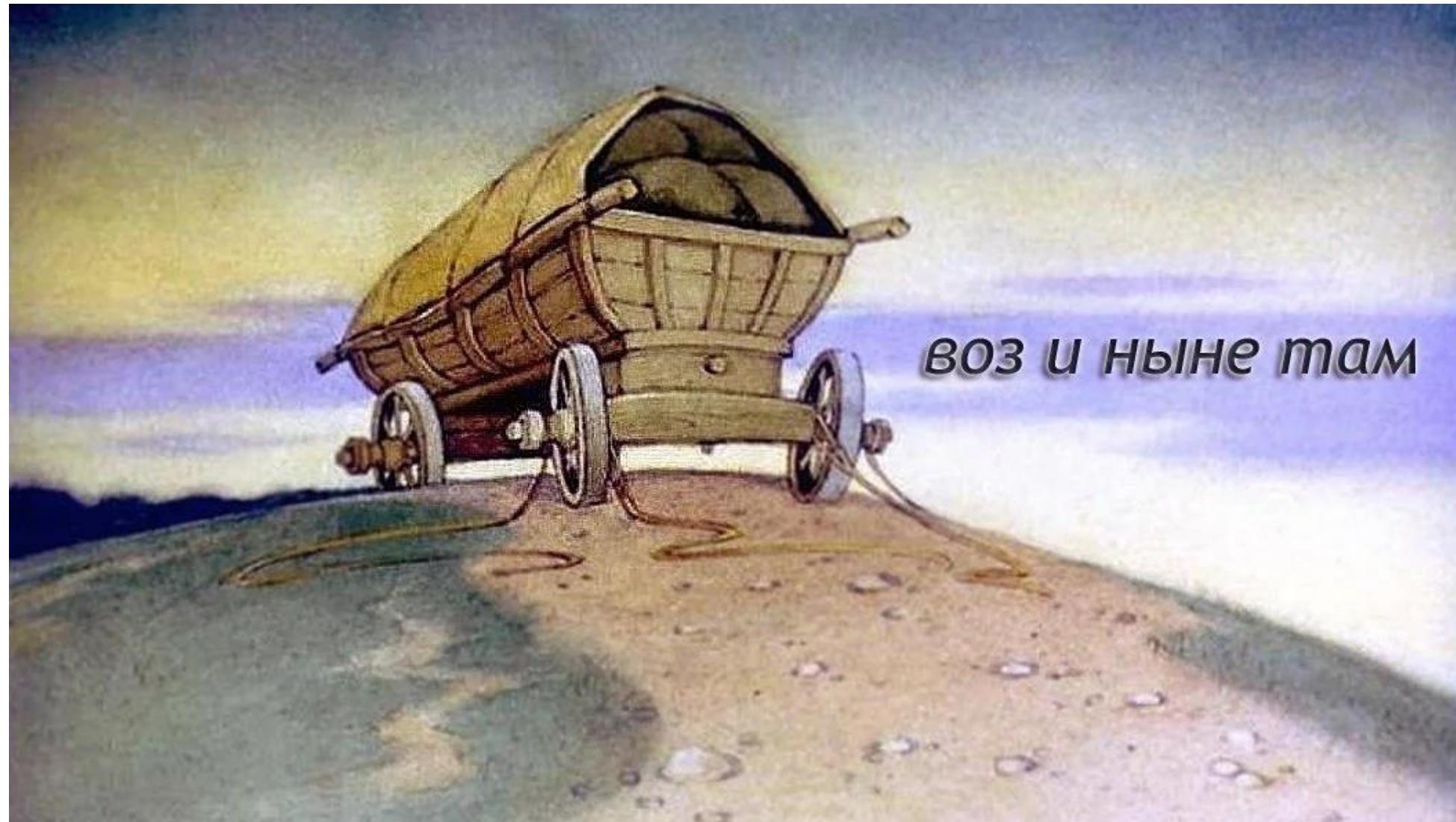
## Выводы:

1. Общее количество обращений граждан в январе-июне 2025 г. по сравнению с аналогичным периодом 2024 г. увеличилось на 6,2%.
2. Общее количество жалоб, поступивших в январе-июне 2025 г., увеличилось на 16,6%, количество обоснованных жалоб выросло на 20,5%.
3. В I полугодии 2025 г. в сравнении с аналогичным периодом 2024 г. увеличилось на 25% количество обоснованных жалоб на организацию работы медицинских организаций, в том числе на несоблюдение сроков ожидания медицинской помощи. Отмечается рост количества обоснованных жалоб на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах – на 68,4%, на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС на 150%.

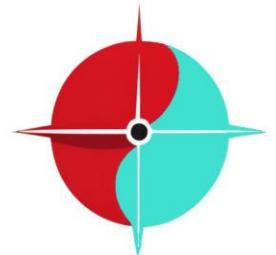
# Отчетность Минздрава НО по обращениям граждан



УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ  
КОМПАС



воз и ныне там



УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ  
КОМПАС

# Спасибо за внимание!

*Косарева Наталья Святославовна*

+7-910-793-35-22

[ns.kosareva@gmail.com](mailto:ns.kosareva@gmail.com)

*<http://www.kosareva.pro/>*