
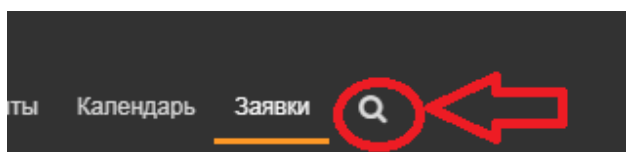


## Инструкция для операторов 2-го уровня по работе с заявками в ИС ТП МИАЦ, поступившими на «горячую линию» Министерства здравоохранения Свердловской области.

1. Оператор 2 уровня получает уведомление на адрес электронной почты о поступлении звонка на «горячую линию» в адрес медицинской организации.
2. После ознакомления с уведомлением войдите по прямой ссылке в заявку Информационной системы технической поддержки «МИАЦ» (далее-ИС ТП МИАЦ), где зафиксировано обращение с приложенным аудиофайлом.
3. В случае необходимости можно найти заявку, оформленную в адрес вашей медицинской организации по ее номеру. Для поиска необходимо нажать на значок 



и ввести номер заявки из темы электронного письма в поле «полнотекстовый». Далее, нажать «выполнить поиск»:

Поиск x

---

**Шаблоны**

Шаблон поиска:

---

**Используемые атрибуты фильтра**

Полнотекстовый:  ⊖

---

**Дополнительные атрибуты фильтра**

Добавить атрибут поиска:

Вывод результатов:

---

4. Ознакомьтесь с содержанием обращения и аудиозаписью разговора (прикрепленный файл).

**Ticket#2019092629000016 — Тема обращения**

Назад | Печать | Приоритет | Агенты ▾ | Взаимодействие ▾ | Напоминание | Закрыть | Разное ▾ | - Переместить -

Обзор заметок/сообщений - 1 Заметка(ок)

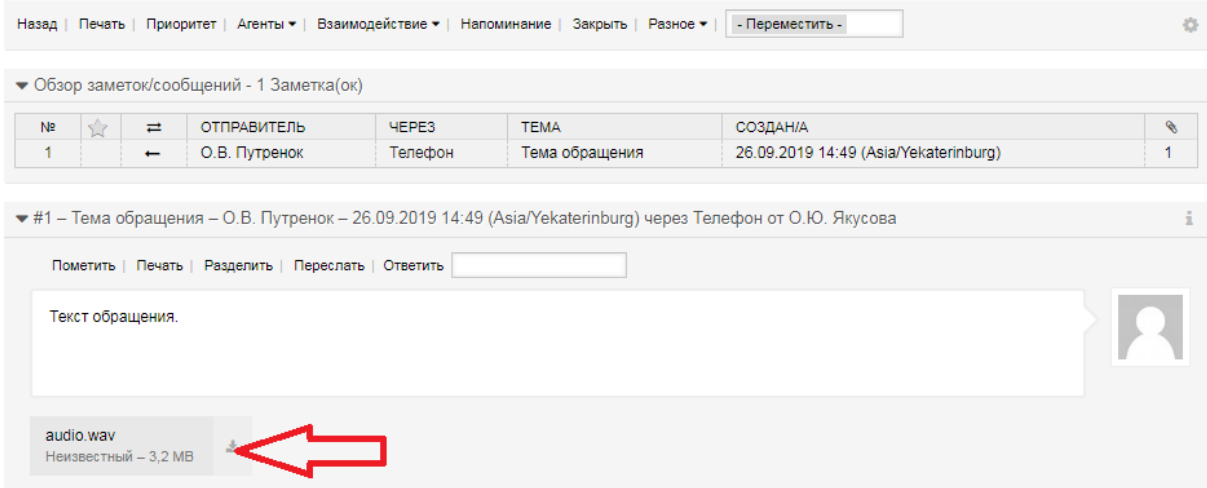
№	★	⇄	ОТПРАВИТЕЛЬ	ЧЕРЕЗ	ТЕМА	СОЗДАН/А	🔗
1		←	О.В. Путренко	Телефон	Тема обращения	26.09.2019 14:49 (Asia/Yekaterinburg)	1

#1 – Тема обращения – О.В. Путренко – 26.09.2019 14:49 (Asia/Yekaterinburg) через Телефон от О.Ю. Якусова

Пометить | Печать | Разделить | Переслать | Ответить

Текст обращения.

audio.wav  
Неизвестный – 3,2 МВ



**(!)Напоминаем:** Оператор 2 уровня должен соблюдать сроки решения вопроса по поступившему звонку в соответствии с требованиями Приложения к Алгоритму Приказа №1510 Министерства здравоохранения Свердловской области от 08.08.2019 «Об организации работы «горячей линии» Министерства здравоохранения Свердловской области.

5. Сразу, после ознакомления, необходимо нажать на кнопку «Ответить» и в поле «Следующее состояние» выбрать состояние «В работе», нажать на кнопку «Отправить письмо». **ВАЖНО:** В браузере необходимо разрешить всплывающие окна.

**Ticket#2019092629000016 — Тема обращения**

Назад | Печать | Приоритет | Агенты ▾ | Взаимодействие ▾ | Напоминание | Закрыть | Разное ▾ | - Переместить -

Обзор заметок/сообщений - 1 Заметка(ок)

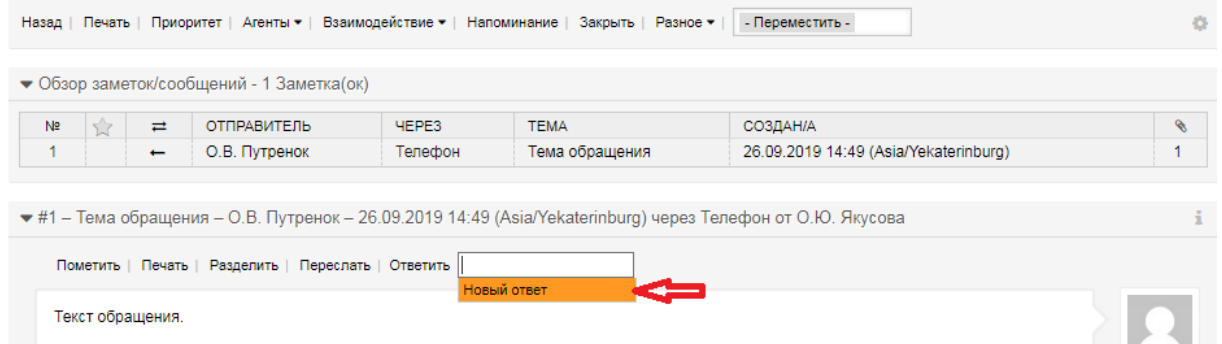
№	★	⇄	ОТПРАВИТЕЛЬ	ЧЕРЕЗ	ТЕМА	СОЗДАН/А	🔗
1		←	О.В. Путренко	Телефон	Тема обращения	26.09.2019 14:49 (Asia/Yekaterinburg)	1

#1 – Тема обращения – О.В. Путренко – 26.09.2019 14:49 (Asia/Yekaterinburg) через Телефон от О.Ю. Якусова

Пометить | Печать | Разделить | Переслать | Ответить

Текст обращения.

Новый ответ



Прикрепленные файлы:

Следующее состояние заявки:

Дата ожидания: 27 12 2019 - 08:00

Видно клиенту:

Затраченное время (единиц времени):

Отправить письмо! или Сохранить как новый черновик

6. Далее, после рассмотрения, нажать на кнопку «Ответить» и выбрать пункт «новый ответ».

#### Ticket#2019092629000016 — Тема обращения

Назад | Печать | Приоритет | Агенты | Взаимодействие | Напоминание | Закрыть | Разное | -Переместить-

Обзор заметок/сообщений - 1 Заметка(ок)

№	☆	⇄	ОТПРАВИТЕЛЬ	ЧЕРЕЗ	ТЕМА	СОЗДАНА	
1		←	О.В. Путренко	Телефон	Тема обращения	26.09.2019 14:49 (Asia/Yekaterinburg)	1

#1 – Тема обращения – О.В. Путренко – 26.09.2019 14:49 (Asia/Yekaterinburg) через Телефон от О.Ю. Якусова

Пометить | Печать | Разделить | Переслать | Ответить

Новый ответ

Текст обращения.

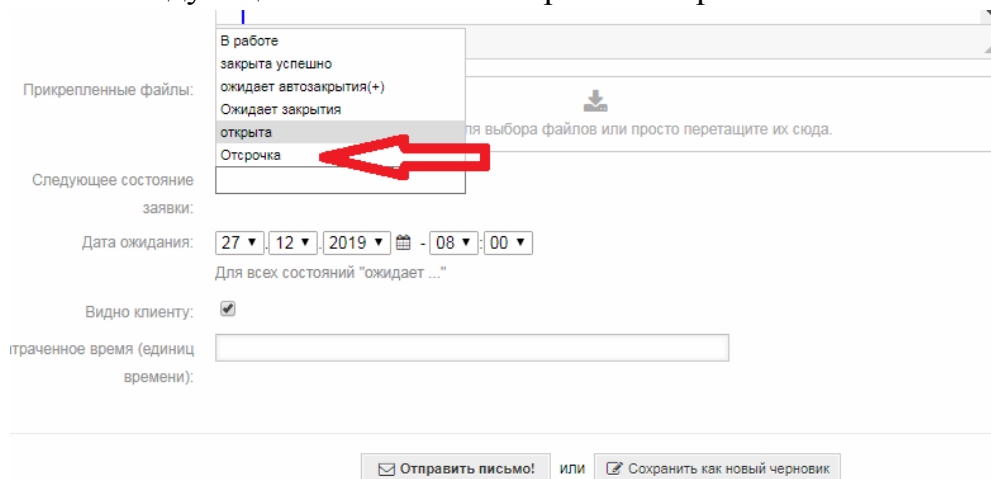
В поле «текст» внести краткую информацию о принятых мерах. В случае необходимости прикрепить файл.

The screenshot shows a ticket management interface. At the top, the subject line reads: «Тема: Re: [Ticket#2019092629000016] Тема обращения». Below this is a text editor with a rich text toolbar. The text entered in the editor is: «Уважаемый|О.В. Пугренко!», «С уважением, Олег Валерьевич Пугренко», and «26.09.2019 14:49 (Asia/Yekaterinburg) - О.В. Пугренко написал(а): Текст обращения.» A red arrow points to the first line of text. Below the text editor is a section for attachments labeled «Прикрепленные файлы:» with a download icon and the text «Кликните для выбора файлов или просто перетащите их сюда.» A large red arrow points to this section. At the bottom left, there is a dropdown menu for «Следующее состояние» with the option «открыта» selected.

7. В поле «Следующее состояние» выбрать вариант «закрота успешно» и нажать «Отправить письмо».

This screenshot shows the same interface as the previous one, but with the «Следующее состояние» dropdown menu open. The menu options are: «В работе», «закрота успешно», «ожидает автозакрота(+)», «Ожидает закрытия», «открыта», and «Отсрочка». A red arrow points to the «закрота успешно» option. Below the dropdown is the «Дата ожидания:» field set to «27 12 2019 08:00». There is a checkbox for «Видно клиенту:» which is checked. At the bottom, there is a text input field for «Затраченное время (единиц времени):». A large red arrow points to the «Отправить письмо!» button at the bottom center of the interface.

8. Если по вопросу, поступившему на «горячую линию», нет возможности предоставить ответ в сроки, установленные Приказом № 1510, то необходимо в поле «текст» указать причину отсрочки, в поле «Следующее состояние» выбрать «Отсрочка».



Прикрепленные файлы:

Следующее состояние заявки:

Дата ожидания: 27.12.2019 08:00

Видно клиенту:

Ограниченное время (единиц времени):

Отправить письмо! или Сохранить как новый черновик

9. После решения поступившего вопроса необходимо действовать в соответствии с пунктами 6,7 настоящей Инструкции.
10. В случае выявления нарушений, в части соблюдения установленных сроков операторами 2 уровня по предоставлению ответа, Администратор «горячей линии» перенаправляет заявку по ИС ТП МИАЦ на оператора 3 уровня (Министерство, Управление здравоохранения г. Екатеринбурга) на рассмотрение в соответствии со схемой переадресации Приказа № 1510.
11. С целью изучения удовлетворенности граждан результатами решения его вопроса, операторы 1 уровня осуществляют обратный звонок гражданам по закрытым заявкам.
12. В случае неудовлетворительного результата заявка в ИС ТП МИАЦ подлежит повторному открытию и перенаправляется повторно ответственному сотруднику медицинской организации за взаимодействие с «горячей линией», а также дополнительно информация направляется главному врачу и в Министерство здравоохранения Свердловской области.