

Научная статья

УДК 614.2.(075.8)

doi:10.69541/NRIPH.2025.02.010

Опыт создания и применения компьютерной программы с целью оптимизации работы с обращениями граждан в здравоохранении Алтайского края

Ольга Леонидовна Семина¹, Ольга Борисовна Бадаева²,
Владимир Аннолинарьевич Трешутин³, Дмитрий Владимирович Попов⁴,
Татьяна Анатольевна Батрак⁵

^{1, 4, 5}Министерство здравоохранения Алтайского края, г. Барнаул, Российская Федерация;

²КГБУЗ «Консультативно-диагностический центр Алтайского края», г. Барнаул, Российская Федерация;

³ФГБОУ ВО «Алтайский государственный медицинский университет» Минздрава РФ, г. Барнаул,
Российская Федерация

¹semina_ol@mail.ru, <https://orcid.org/0009-0008-1525-830X>

²badaeva@dcak.ru, <https://orcid.org/0009-0000-0072-8526>

³treshutinv@mail.ru, <https://orcid.org/0009-0001-2486-110X>

⁴popov@zdravalt.ru, <https://orcid.org/0009-0009-9026-5291>

⁵batrakta68@mail.ru, <https://orcid.org/0009-0005-6359-0946>.

Аннотация. В системе здравоохранения важным индикатором, отражающим доступность и качество медицинской помощи, является показатель обращений граждан в органы власти всех уровней. В связи с расширением открытости органов исполнительной власти, увеличением каналов приёма обращений граждан, ростом правовой грамотности населения отмечается их существенный рост. Поступление в органы государственной власти обращений граждан на нарушение их прав и законных интересов является основанием для проведения внеплановых проверок в рамках ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности. Для эффективного выявления и обобщения нарушений за любой период времени и своевременного их пресечения, а также эффективного принятия управленческих решений, важно наличие возможности подробного анализа обращений граждан в разрезе медицинских организаций, в т.ч. с учётом их обоснованности (подтвержденных дефектов). Региональная информационная система с Тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации не позволяла детально анализировать обращения граждан в разрезе каждой медицинской организации. С целью оптимизации работы с обращениями граждан, систематизации причин, вызывающих жалобы, повышения эффективности управленческих решений органами власти в сфере здравоохранения и снижения возможности реализации имеющихся рисков — требовалось программное обеспечение, позволяющее решить поставленные вопросы. Полученные результаты апробации разработанной компьютерной программы на основе дополнительного классификатора обращений граждан подтвердили, что удалось в значительной степени оптимизировать работу с обращениями граждан, обеспечив возможность их детального анализа с целью принятия эффективных управленческих решений в сфере здравоохранения региона.

Ключевые слова: обращения граждан, детальный анализ, разработка и внедрение программного обеспечения.

Для цитирования: Семина О.Л., Бадаева О.Б., Трешутин В.А., Попов Д.В., Батрак Т.А. Опыт создания и применения компьютерной программы с целью оптимизации работы с обращениями граждан в здравоохранении Алтайского края // Бюллетень Национального научно-исследовательского института общественного здоровья имени Н. А. Семашко. 2025. № 2. С. 54—61. doi:10.69541/NRIPH.2025.02.010.

Original article

Experience of creating and using a computer program to optimize work with citizens' requests in the healthcare of the Altai Krai

Olga L. Semina¹, Olga B. Badaeva², Vladimir A. Treshutin³, Dmitry V. Popov⁴, Tatyana A. Batrak⁵

^{1, 4, 5}Ministry of Health of Altai Krai, Barnaul, Russian Federation;

²KGBUZ «Consultative and Diagnostic Center of Altai Krai», Barnaul, Russian Federation;

³Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education «Altai State Medical University» of the Ministry of Health of the Russian Federation, Barnaul, Russian Federation

¹semina_ol@mail.ru, <https://orcid.org/0009-0008-1525-830X>

²badaeva@dcak.ru, <https://orcid.org/0009-0000-0072-8526>

³treshutinv@mail.ru, <https://orcid.org/0009-0001-2486-110X>

⁴popov@zdravalt.ru, <https://orcid.org/0009-0009-9026-5291>

⁵batrakta68@mail.ru, <https://orcid.org/0009-0005-6359-0946>.

Abstract. In the healthcare system, an important indicator reflecting the availability and quality of medical care is the rate of citizens' appeals to government bodies at all levels. Due to the expansion of openness of executive bodies, the expansion of channels for receiving citizens' appeals, and the growth of legal literacy of the population, their significant growth is noted. Receipt of citizens' appeals to government bodies regarding violation of their rights and legitimate interests is the basis for conducting unscheduled inspections as part of

departmental control over the quality and safety of medical activities. For the effective detection and generalization of violations for any period of time and their timely suppression, as well as effective management decision-making, it is important to have the ability to conduct a detailed analysis of citizens' appeals in the context of medical organizations, including taking into account their validity (confirmed defects). The regional information system with the Subject Classifier of Appeals of Citizens of the Russian Federation did not allow for a detailed analysis of citizen appeals for each medical organization. In order to optimize work with citizen appeals, systematize the reasons causing complaints, improve the efficiency of management decisions by authorities in the healthcare sector and reduce the possibility of existing risks being realized, software was required to solve the issues raised. The results of testing the developed computer program based on an additional classifier of citizen appeals confirmed that it was possible to significantly optimize work with citizen appeals, ensuring the possibility of their detailed analysis in order to make effective management decisions in the healthcare sector of the region.

Key words: *citizens' appeals, detailed analysis, development and implementation of software.*

For citation: Semina O. L., Badaeva O. B., Treshutin V. A., Popov D. V., Batrak T. A. Experience in creating and using a computer program to optimize work with citizens' appeals in the healthcare of Altai Krai. *Bulletin of Semashko National Research Institute of Public Health*. 2025;(2):54–61. (In Russ.). doi:10.69541/NRIPH.2025.02.010.

Введение

Одним из основных принципов охраны здоровья, закрепленных в ст. 4 основного закона здравоохранения РФ — от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» является доступность и качество медицинской помощи (далее МП), которые, в свою очередь, обеспечиваются позициями, изложенными в статьях 10 и 37 вышеуказанного федерального закона.

Принимаемые на государственном уровне в последние десятилетия системные меры в сфере здравоохранения в значительной степени улучшили ресурсную базу и переформатировали работу медицинских организаций (далее МО) что в конечном итоге позитивно отразилось на показателях доступности и качества МП.

Однако проводимые опросы, социологические срезы по оценке удовлетворённости населения МП свидетельствуют о необходимости принятия дополнительных мер в этом направлении [1–3].

Помимо этого, важным индикатором, отражающим доступность и качество МП, является показатель обращений граждан в органы власти всех уровней. Кроме того, он отражает уровень организации работы с обращениями граждан, а также её эффективность [4–6]. И в этой связи, в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», показатели обращений граждан в сфере здравоохранения мониторируются на государственном уровне в разрезе регионов.

В Федеральный проект «Модернизация первичного звена здравоохранения Российской Федерации» введён показатель «Оценка общественного мнения по удовлетворённости населения медицинской помощью, процент», методика расчёта которого утверждена Приказом Министерства здравоохранения РФ от 19.07.2022 г. № 495, в соответствии с которым данный показатель рассчитывается по всем регионам Российской Федерации страховыми компаниями и ведётся ежемесячный мониторинг результатов Министерством здравоохранения РФ.

Всё вышеизложенное свидетельствует о том, что вопрос повышения удовлетворённости населения

МП является одним из приоритетных в деятельности органов государственной власти и всей системы здравоохранения РФ.

В связи с расширением открытости органов исполнительной власти, увеличением каналов приёма обращений граждан, ростом правовой грамотности населения отмечается их существенный рост [7–9]. Не является исключением и Алтайский край: в министерстве здравоохранения края (далее МЗ АК) в период с 2016 по 2020 год зарегистрирован рост количества обращений более чем в 7,5 раз и в последующие годы данный показатель остаётся на высоком уровне. Одновременно фиксируется довольно низкий показатель удовлетворённости населения МП в целом в регионе. Так, по данным ТФОМС за 2022–2023 гг. он составил 37,9% и 45,6% соответственно.

В МЗ АК работа с обращениями граждан и юридических лиц организована и строится в соответствии с нормативно-правовыми актами¹. Регистрация письменных обращений граждан осуществляется в единой региональной системе электронного документооборота СЭД «ДЕЛО», где обращениям присваивается код-вопроса в соответствии с Тематическим классификатором обращений граждан РФ.²

В соответствии с законодательством, поступление в органы исполнительной власти обращений граждан на нарушение их прав и законных интересов подведомственными МО является основанием для проведения внеплановых проверок в рамках ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности³. Учитывая, что задачами ведомственного контроля являются предупреждение, выявление и пресечение нарушений требований к обеспечению качества и безопасности меди-

¹ Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 04.08.2023) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

² «Тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций» утвержденный распоряжением от 30.11.2017 № 104 Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

³ Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 № 787н «Об утверждении Порядка организации и проведения ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности».

цинской деятельности подведомственными МО³, важно чтобы обращения граждан анализировались в разрезе МО с подробной детализацией вопросов и с учётом обоснованности (по результатам внутреннего контроля, заключения врачебной комиссии МО, рассмотрения обращения специалистами МЗ АК).

Но имеющаяся региональная информационная система СЭД «ДЕЛО», не позволяет детально анализировать вопросы заявителей в разрезе каждой подведомственной МО, а, следовательно, оперативно принимать необходимые решения.

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не регулирует процесс технологической работы с письменными, электронными и устными обращениями, в том числе при помощи автоматизированных информационных систем [10].

Исходя из вышеизложенного, **целью нашего исследования** явилась разработка комплекса мер, обеспечивающих в работе с обращениями граждан их систематизацию по причинам и факторам им способствующим, их ранжирование, а также разделение на «медицинские» и «немедицинские», «управленческие», «этико-деонтологические» и др., что в конечном итоге обеспечит принятие эффективных управленческих решений, направленных на повышение доступности и качества МП, обеспечение прав граждан в здравоохранении региона.

Для достижения поставленной цели возникла необходимость разработки дополнительного классификатора обращений (разработка своего классификатора практиковалась и в других регионах [11], а главное, программного обеспечения позволяющего вносить изменения с целью постоянной актуализации.

Материалы и методы

Материалами послужили официальные данные МЗ АК по регистрации и анализу письменных, устных обращений и сообщений граждан. Произведен объектно-ориентированный анализ и исследование предметной области для моделирования программного обеспечения.

Результаты исследования

В течение 2021 года нами было подготовлено техническое задание для создания программного обеспечения по регистрации обращений граждан с целью возможности их детального анализа. Для чего была разработана модель дополнительного классификатора обращений граждан по основным 10 рубрикам, которые далее детализированы по актуальным вопросам, установленным практическими работками. Особое внимание было уделено детализации рубрик, занимавших наибольший удельный вес: качества оказания МП, доступности МП и лекарственного обеспечения. Кроме этого, в техническое задание была включена возможность внесения данных о заявителе и пациенте; адаптированного

справочника лекарственных препаратов; данных по прикрепленному или пролеченному населению для автоматического расчета показателей. А также предусмотрен перечень выходных отчетных форм. Всего техническое задание включало 619 параметров.

По техническому заданию в марте 2022 года нами была создана Программа для регистрации письменных обращений в МЗ АК, которая сразу была взята в работу с целью апробации и дальнейшего совершенствования. В дальнейшем, техническое задание и разработанная Программа были переданы в КГБУЗ «Алтайский краевой медицинский информационно-аналитический центр» для создания аналогичной программы для регистрации устных обращений поступающих на «Горячую линию» МЗ АК с дополнительным условием возможности в режиме онлайн участия в работе специалистов МЗ АК, подведомственных МО, КГБУП «Аптеки Алтай» путём размещения своих комментариев. Разработанная нами Программа была успешно встроена в программное обеспечение краевой медицинской информационной системы, в результате все условия технического задания были выполнены.

Разработанная нами программа создана на платформе Java Enterprise Edition, с использованием open source framework Prime Faces и базы данных PostgreSQL.

Программа позволяет регистрировать, отмечать статус, осуществлять поиск и просматривать обращения граждан. По введенным данным формируется отчетность. Окно регистрации представлено на рисунке 1.

При регистрации указывается ФИО заявителя, его контактные данные, заносится информация по пациенту. Указывается вид обращения: письменное, устное (по телефону или при обращении лично), выбирается в какой орган государственной власти обратился гражданин.

При внесении данных дополнительно указывается: место оказания медицинской помощи (амбулаторно, в стационаре, на дому); МО и её уровень (согласно справочника); связано ли обращение с летальным исходом пациента, с заболеванием covid-19; является ли обращение повторным; при обращении на «Горячую линию МЗ АК» в поле ввода кратко заносится его содержание.

Справочник жалоб и обращений имеет древовидную форму. При вводе в программу обращения указывается основной повод (рубрика) (рисунк 2).

Затем программа предусматривает более детальное уточнение причины обращения. Например, рубрика «Качество оказания медицинской помощи» раскрывается далее: в каких условиях оказывалась медицинская помощь; в процессе чего произошло нарушение; каким врачом-специалистом (либо средним медицинским персоналом) и т. д. (рисунки 3—4).

Внесенные в программу обращения пользователь может просмотреть в виде списка обращений: по за-

Жалоба

ФИО звонившего

Тел. для связи

Дата обращения: 24.09.2024 14:13

в пациенты

Личное обращение гражданина

информация по пациенту

СНИЛС

Фамилия

Д.р.

Телефон

Имя

Адрес реги.

E-mail

Отчество

Адрес факт.

Очистить

Найти

Жалоба по поводу:

не выбрано

Уточните

Выбрано:

Кому оказывалась помощь:

взрослый все ребенок

Место оказания:

круглосуточный стационар дневной стационар амбулаторно (поликлиника) вне МО

МО:

не выбрано

Уровень МО:

I уровень II уровень III уровень по месту жительства

☐ Covid-19

☐ Летальный исход

☐ Повторная жалоба

ФИО_др

уточнения

Не выбрано

Рис. 1. Регистрация обращений/жалоб граждан.

Качество оказания мед помощи

Доступность

Этика и деонтология (нарушение этики)

Лекарственное обеспечение

Работа СМП

Лечебная сеть, кадры, руководство, гл.врач

МСЭ

Рис. 2. Выбор основной причины (рубрики) обращения согласно разработанного классификатора обращений граждан.

данному периоду времени; по любой рубрике и вопросу согласно разработанного классификатора; по ФИО заявителя или пациента; по обоснованности; по статусу (новое, в работе, рассмотрено); по МО; по врачу-специалисту; по специалисту МЗ АК или

оператору «Горячей линии МЗ АК» добавившему обращение; органу власти (куда поступило обращение) и др.

Предусмотрена возможность увидеть краткую информацию по каждому выбранному обращению (рисунок 5).

Данная функция необходима: при поступлении повторного обращения (можно поднять все предыдущие и результаты их рассмотрения); при запросах других органов власти и др.

Для внесения данных «по обоснованности» обращения по результатам его рассмотрения есть соответствующая кнопка (рисунок 6).

По письменным обращениям в программном обеспечении «обоснованность» проставляют специалисты министерства, по устным: специалисты МО, КГБУП «Аптеки Алтай», МЗ АК (кто является исполнителем).

Для возможности проведения дальнейшего анализа обращений граждан, предусмотрен список отчетов, выгружающихся автоматически. В настоя-

Жалоба по поводу:

Качество оказания мед помощи

Уточните

диагностика, тактика лечения

уход за пациентом

питание

ГОСУСЛУГИ

диагностика, тактика лечения

по заболеванию

диспансеризация

продление, закрытие БЛ

выпуска лекарственного препарата

выпуска мед изделия

выпуска лечебного питания

прочее

прием специалиста

медицинская реабилитация

вызов врача на дом

патронаж на дому

прикрепление к МО

диагностическое исследование

лабораторное исследование

зубопротезирование

процедуры

прохождение мед осмотра

мед. обслуживание военнослужащих и членов их сел

получение мед. документов

ЛФК

вакцинация

госпитализация

программный гемодиализ (в том числе доставка)

иное

Рис. 3. Раскрытие рубрики «Качество оказания медицинской помощи» по лечебному процессу.

Жалоба по поводу:

Качество оказания мед помощи

Уточните

- диагностика, тактика лечения
- уход за пациентом
- питание
- ГОСУСЛУГИ

диагностика, тактика лечения

- по заболеванию
- диспансеризация
- продление, закрытие БЛ
- выписка лекарственного препарата
- выписка мед изделия
- выписка лечебного питания
- прочее

прием специалиста

- терапевт
- педиатр
- аллерголог
- ангиохirurg
- гастроэнтеролог
- гематолог
- гинеколог
- дерматовенеролог
- диетолог
- кардиолог
- невролог
- нейрохирург
- онколог
- оториноларинголог
- офтальмолог
- проктолог
- пульмонолог
- ревматолог
- стоматолог
- сурдолог
- травматолог
- уролог
- хирург
- эндокринолог
- психиатр

Рис. 4. Раскрытие рубрики «Качество оказания медицинской помощи» по врачу-специалисту.

Подробнее

Дата создания: 18.09.2024 15:32

Телефоны для связи: 1,

Обратился:

Пациент: информация по пациенту

СНИЛС:

Д.р.:

ФИО:

Адрес.рег:

Адрес.мж:

МО: КГБУЗ "Клинико-диагностический центр г.Рубцовска"

Дополнительно: , ,

Проблема по поводу: по заболеванию дерматовенеролог

ОГ/1961

Заккрыть

Рис. 5. Просмотр обращения.

щее время автоматически формируется 9 отчетов, но при необходимости, благодаря созданной структуре реляционной базы данных, можно добавлять/видоизменять отчетные формы, добавлять необходимые параметры отбора, в соответствии с поступающими запросами (рисунок 7).

Например, отчет «Количество обращений по МО», кроме количества обращений может включать ряд параметров (рисунок 8).

На экране приведён пример возможности выборки в разрезе МО по рубрике лекарственного обеспечения. В этом случае можно выбрать обра-

ния по группам лекарственных препаратов, либо одному из них и пр.

Далее приведём пример сформированной отчетной формы «Рейтинг МО по основным рубрикам» (рисунок 9).

Обращение рассмотрено

Полностью подтвердилось Подтверждено частично Не подтвердилось

Сохранить Заккрыть

Рис. 6. Внесение данных «по обоснованности» обращения по результатам его рассмотрения.

Выберите отчет

- Кол-во обращений по МО
- Рейтинг МО (по основным поводам)
- Обращения по лекарственному обеспечению
- По доступности при COVID-19
- По группам заболеваний
- По обоснованности
- Детальный, по МО
- По месяцам
- Список обращений

Сформировать Обновить

Рис. 7. Список отчетов, выгружающихся из программы автоматически.

Данный отчет позволяет оперативно построить рейтинги по МО по любой рубрике в показателях на 10 тыс.

Обсуждение

Имеющийся набор отчетных форм позволяет в соответствии с классификатором в программе в Excel строить графическое изображение структуры и динамики обращений в целом по краю, в разрезе медико-географических округов, населённых пунктов, уровней МО, каждой МО.

В данной статье мы привели начальный опыт работы созданной и внедрённой с целью апробации Программы. Но уже сегодня можно сказать, что Программа открыла новые возможности в части анализа обращений граждан и позволяет продолжать совершенствование данной работы.

Выводы

Создание разработанной Программы позволяет:

1) Использовать единый подход к анализу как письменных, так и устных обращений граждан:

Показать с 23.09.2024 по 24.09.2024

Обращения: Все МЗ АК линия 122

формировать по: личный прием по телефону письменное

Обоснованность: Полностью подтвердилось Подтверждено частично Не подтвердилось

направили:

- ☐ Личное обращение гражданина
- ☐ Министерство здравоохранения Алтайского края
- ☐ Администрация края
- ☐ Министерство здравоохранения РФ
- ☐ Администрация Президента
- ☐ Росздравнадзор
- ☐ Органы прокуратуры
- ☐ Органы следственного управления
- ☐ Уполномоченный по правам человека

Уровень МО: I уровень II уровень III уровень по месту жительства

Место оказания: круглосуточный стационар дневной стационар амбулаторно (поликлиника) вне МО

Осн. причина: Лекарственное обеспечение

Лекарственные препараты, в т.ч. по нозологиям:

- ☐ Антибиотик
- ☐ Артропатии
- ☐ COVID-19
- ☐ Вакцина

дополнительно:

- ☐ Подготовка и размещение в программе ходатайства
- ☒ не произведен закуп лекарственного препарата
- ☐ проблемы с аптекой
- ☐ проблемы с МО
- ☐ отсутствие аптеки (точки продажи)
- ☐ другое

☐ Covid-19 ☐ Летальный исход ☐ Повторная жалоба

лекарственный препарат

лечебное питание (смеси)

- ☐ Продукт сухой специализированный для диетических
- ☐ Специализированный продукт сухой для диетических
- ☐ Другие
- ☐ медицинское изделие

Рис. 8. Набор параметров, которые содержит отчет «Количество обращений по МО».

Рейтинг медицинских организаций																						
по показателям общего количества обращений на 10 тыс. населения																						
Период: с 01.07.2024 по 31.07.2024																						
отсортировано по:																						
МО	Всего		Качество оказания м.п		Доступность		Этика и деонтология		Лекарственное обеспечение		МСЭ		лечебная сеть, кадры, рук-во, эк. разл.		Работа СМП		Противоэпид. Мероприятия		вопросы кас.ТФОМС		Прочее	
	абс.	На 10 тыс.	абс.	На 10 тыс.	абс.	На 10 тыс.	абс.	На 10 тыс.	абс.	На 10 тыс.	абс.	На 10 тыс.	абс.	На 10 тыс.	абс.	На 10 тыс.	абс.	На 10 тыс.	абс.	На 10 тыс.	абс.	На 10 тыс.
КГБУЗ "Алейская ЦРБ"	4	0,96	1	0,24	2	0,48	0	0	0	0	0	0	1	0,24	0	0	0	0	0	0	0	0
КГБУЗ "Усть-Калманская ЦРБ"	2	1,47	0	0	2	1,47	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
КГБУЗ "Усть-Пристанская ЦРБ"	1	0,95	1	0,95	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
КГБУЗ "Чарышская ЦРБ"	1	0,92	0	0	1	0,92	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
КГБУЗ "Шипуновская ЦРБ"	1	0,33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,33	0	0	0	0	0	0	0	0
КГБУЗ "АККПЦ"	2	1,83	0	0	2	1,83	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
КГБУЗ "АККЦОМД"	3	1,84	0	0	2	1,23	1	0,61	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
КГБУЗ "АКОБ"	2	3,9	1	1,95	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,95	0	0	0	0	0	0	0	0

Рис. 9. Сформированная отчётная форма «Рейтинг МО по основным рубрикам».

- 1.1) Проводить детальный анализ обращений граждан как в целом по краю, так и в разрезе любой административной его единицы, МО за любой период времени;
- 1.2) Выделять и анализировать обоснованные обращения с учётом всех возможностей, разработанных Классификатора и компьютерной Программы;
- 2) Строить графические изображения динамики и структуры обращений граждан по любой административной единице, МО, рейтинги МО;
- 3) Формировать (с установленной кратностью) электронные информационные сборники статистических данных по анализу обращений граждан;
- 4) Работать в режиме онлайн в программе «Горячей линии МЗ АК» специалистам МЗ АК, подведомственных МО, КГБУП «Аптеки Алтая» путём размещения комментариев, что сокращает сроки решения вопросов заявителей и обеспечивает возможность выборочного контроля за рассмотрением обращений.

Заключение

Таким образом, полученные результаты подтверждают, что благодаря созданию и применению компьютерной Программы удалось значительно оптимизировать работу с обращениями граждан для дальнейшего принятия эффективных управленческих решений направленных на нивелирование наиболее актуальных проблем в сфере здравоохранения по краю в целом и точно по каждой МО.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Трешутин В. А., Семина О. Л., Попов Д. В., Батрак Т. А. Опыт работы общественных советов при медицинских организациях и их роль в решении актуальных вопросов здравоохранения. *Вестник Росздравнадзора*. 2024;(4):22—25.

2. Загоруиченко А. А., Карпова О. Б. К вопросу о современном состоянии медико-демографической ситуации в России. *Менеджер здравоохранения*. 2022;(7):33—41.

3. Гарина И. Б., Плутницкий А. Н. Основные направления анализа причин неудовлетворенности населения медицинской помощью на основе обращений граждан и независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями. *Менеджер здравоохранения*. 2017;(10):13—23.

4. Смирнова Е. В., Волкова О. А. Жалобы граждан на доступность и качество медицинской помощи как инструмент оценки эффективности внедрения «новой модели медицинской ор-

ганизации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь взрослому населению». *Проблемы стандартизации в здравоохранении*. 2021;(3—4):3—12. DOI: 10.26347/1607-2502202103-04003-012

5. Башкуева Е. Ю. Работа Министерства здравоохранения Республики Бурятия с жалобами и обращениями граждан как индикатор качества работы органа исполнительной власти: состояние и проблемы. *Вестник Бурятского государственного университета. Экономика и менеджмент*. 2020;(4):33—43.

6. Пивень Д. В., Кицул И. С., Иванов И. В. Работа с обращениями граждан и удовлетворение отдельных требований потребителя: что необходимо учитывать медицинским организациям. *Менеджер здравоохранения*. 2019;(9):77—81.

7. Москвичёва М.Г., Полинов М. М., Ванин Е. Ю. Анализ работы с обращениями в сфере охраны здоровья граждан на региональном уровне. *Социальные аспекты здоровья населения*. 2023;69(2):51—80.

8. Санина Н. П., Гуров А. Н., Давронов И. В. Анализ причин неудовлетворенности пациентов медицинской помощью на основе обращений граждан и независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями. *Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины*. 2019;(1):31—35. DOI: 10.32687/0869-866X-2019-27-1-31-35

9. Кучин Н. Е., Тюков Ю. А. Взаимодействие пациентов с региональной системой контроля качества медицинской помощи. *Социальные аспекты здоровья населения*. 2019;66(2):1—21. DOI: 10.21045/2071-5021-2019-65-2-2

10. Стёпкин С. П. Цифровая трансформация обращений граждан с использованием современных информационных технологий. *Российское право: образование, практика, наука*. 2022;(4):72—82. DOI:10.34076/2410-2-09-2022-1-72

11. Кучин Н. Е. Работа с обращениями граждан как инструмент системы контроля качества в региональном здравоохранении. *Саратовский научно-медицинский журнал*. 2022;18(1):50—56.

REFERENCES

1. Treshutin V. A., Semina O. L., Popov D. V., Batrak T. A. Experience of public councils at medical organizations and their role in solving urgent health issues. *Bulletin of Roszdravnadzor*. [Vestnik Roszdravnadzora]. 2024;(4):22—25 (in Russian).

2. Zagoruychenko A. A., Karpova O. B. On the current state of the medical and demographic situation in Russia. *Healthcare manager*. [Menedzher zdravookhraneniya]. 2022;(7):33—41 (in Russian).

3. Garina I. B., Plutnitsky A. N. Main directions of analysis of the causes of population dissatisfaction with medical care based on citizens' requests and independent assessment of the quality of services provided by medical organizations. *Healthcare manager*. [Menedzher zdravookhraneniya]. 2017;(10):13—23 (in Russian).

4. Smirnova E. V., Volkova O. A. Citizens' complaints about the availability and quality of medical care as a tool for assessing the effectiveness of the implementation of a «new model of a medical organization providing primary health care to the adult population». *Problems of standardization in health care*. [Problemy standartizatsii v zdravookhraneni]. 2021;(3—4):3—12 (in Russian). DOI: 10.26347/1607-2502202103-04003-012

5. Bashkueva E. Yu. The work of the Ministry of Health of the Republic of Buryatia with complaints and appeals of citizens as an indicator of the quality of work of the executive body: status and problems. *Bulletin of the Buryat State University. Economics and Management. [Vestnik Buryatskogo gosudarstvennogo universiteta. Ekonomika i menedzhment]*. 2020;(4):33—43 (in Russian).
6. Piven D. V., Kitsul I. S., Ivanov I. V. Working with citizens' appeals and satisfying individual consumer requirements: what medical organizations need to take into account. *Healthcare manager. [Menedzher zdravookhraneniya]*. 2019;(9):77—81 (in Russian).
7. Moskvicheva M. G., Polinov M. M., Vanin E. Yu. Analysis of work with appeals in the field of public health protection at the regional level. *Social aspects of population health. [Sotsial'nye aspekty zdorov'ya naseleniya]*. 2023;69(2):51—80 (in Russian).
8. Sanina N. P., Gurov A. N., Davronov I. V. Analysis of the causes of patient dissatisfaction with medical care based on citizens' appeals and an independent assessment of the quality of services provided by medical organizations. *Problems of Social Hygiene, Healthcare and History of Medicine. [Problemy sotsial'noy gigieny, zdravookhraneniya i istorii meditsiny]*. 2019;(1):31—35 (in Russian). DOI: 10.32687/0869-866X-2019-27-1-31-35
9. Kuchin N. E., Tyukov Yu. A. Interaction of patients with the regional system of quality control of medical care. *Social aspects of population health. [Sotsial'nye aspekty zdorov'ya naseleniya]*. 2019;66(2):1—21 (in Russian). DOI: 10.21045/2071-5021-2019-65-2-2
10. Stepkin S. P. Digital transformation of citizens' appeals using modern information technologies. *Russian law: education, practice, science. [Rossiyskoe pravo: obrazovanie, praktika, nauka]*. 2022;(4):72—82 (in Russian). DOI:10.34076/2410-2-09-2022-1-72
11. Kuchin N. E. Working with citizens' appeals as a tool for the quality control system in regional healthcare. *Saratov scientific and medical journal. [Saratovskiy nauchno-meditsinskiy zhurnal]*. 2022;18(1):50—56 (in Russian).

Вклад авторов: все авторы сделали эквивалентный вклад в подготовку публикации.
Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Contribution of the authors: the authors contributed equally to this article.
The authors declare no conflicts of interests.

Статья поступила в редакцию 27.09.2024; одобрена после рецензирования 09.04.2025; принята к публикации 20.06.2025.
The article was submitted 27.09.2024; approved after reviewing 09.04.2025; accepted for publication 20.06.2025.