

Утверждаю
Заместитель Министр здравоохранения
Российской Федерации

_____ П.С. Пугачев
«__» _____ 2021 г.

Утверждаю Министр здравоохранения
Заместитель Министра цифрового
развития, связи и массовых
коммуникаций
Российской Федерации 2021

_____ О.Ю. Качанов
«__» _____ 2021 г.

Регламент

обработки обращений граждан по вопросам электронного сертификата профилактической прививки от новой коронавирусной инфекцией (COVID-19) или электронного сертификата со сведениями о перенесенном заболевании новой коронавирусной инфекции (COVID-19) на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)

Настоящий Регламент устанавливает общие правила процесса учета и обработки обращений граждан по вопросам электронного сертификата профилактической прививки от новой коронавирусной инфекцией (COVID-19) или электронного сертификата со сведениями о перенесенном заболевании новой коронавирусной инфекцией (COVID-19) с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

1. Термины, определения и участники процесса.

ПОС – Цифровая платформа обратной связи ЕПГУ.

Электронный сертификат – документ в электронной форме подтверждающий факт перенесения заболевания новой коронавирусной инфекцией (COVID-19) или профилактической прививки от новой коронавирусной инфекцией (COVID-19), содержащий QR-код;

QR-код – двумерный штрих-код (бар-код), предоставляющий информацию для ее быстрого распознавания, а именно:

сведений о введенных компонентах вакцины от новой коронавирусной инфекции, прошедшей государственную регистрацию в Российской Федерации;

сведений о перенесенном заболевании новой коронавирусной инфекцией.

Регистр вакцинированных – компонент информационного ресурса учета информации в целях предотвращения распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) для осуществления сбора информации о лицах, иммунизированных с использованием вакцин для профилактики новой коронавирусной инфекции (COVID-19) для анализа состояния вакцинированных граждан;

Регистр COVID-19 – компонент информационного ресурса учета информации в целях предотвращения распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) для осуществления сбора информации о пациентах, больных новой коронавирусной инфекцией (COVID-19), и контактировавших лицах;

Обращение – сообщение гражданина по вопросу неполучения электронного сертификата, поданное в электронном виде с использованием ПОС.

Заявитель – гражданин, подавший сообщение (обращение).

Обработка обращений – процесс распределения (передачи) обращений граждан, поданных в электронном виде с использованием ПОС, в том числе с использованием информационных ресурсов участников взаимодействия.

Участники взаимодействия (обработки обращений):

Группа разбора обращений – рабочая группа, уполномоченная Министерством здравоохранения Российской Федерации;

ответственные работники органов исполнительной власти в сфере здравоохранения субъектов Российской Федерации;

ответственные работники медицинских организаций государственной, муниципальной или частной системы здравоохранения;

ответственные работники Министерства здравоохранения Российской Федерации;

ответственные работники Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

2. Предмет обращений

2.1. Для посещения общественных мест граждане используют QR-код электронного сертификата, которым подтверждается:

вакцинация от новой коронавирусной инфекции вакциной, прошедшей государственную регистрацию в Российской Федерации;

перенесенное заболевание новой коронавирусной инфекции.

2.2. Гражданину, имеющему подтвержденную учетную запись на ЕПГУ, данные о котором внесены в регистр вакцинированных или в регистр COVID-19, должен быть оформлен электронный сертификат с предоставлением доступа к нему с использованием:

ЕПГУ;

Мобильного приложения «Госуслуги»;

специализированного мобильного приложения «Госуслуги.Стопкоронавирус».

В случае отсутствия электронного сертификата или его некорректных данных граждан вправе обратиться для проверки возможности его предоставления или корректировке данных в нем (далее - Обращение).

2.3. Гражданин вправе обращаться в случае если:

не получил электронный сертификат;

электронный сертификат предоставлен, но содержит ошибки в данных;

получил электронный сертификат, но при этом не проходил вакцинацию или не болел COVID-19.

2.4. Указанные обращения не являются обращениями за получением государственной или муниципальной услуги, направляемыми в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и не являются обращениями в соответствии с нормами, установленными Федеральным

законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.5 Перед направлением сообщений гражданин дает согласие на обработку его персональных данных в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

3. Последовательность процедур (действий)

3.1. Обращения направляются гражданами на ЕПГУ посредством ПОС.

3.2. При направлении обращения посредством ПОС обращение подается в категории обращений «Проблемы с сертификатом вакцинированного», которые предусматривают ряд тематик:

«Я вакцинировался, но сертификата вакцинированного на Госуслугах нет»;

«Ошибки в данных сертификата вакцинированного»;

«Я получил чужой сертификат вакцинированного»;

«Выдали сертификат вакцинированного, но я не вакцинировался».

3.3. При направлении обращения посредством ПОС обращение подается в категории обращений «Проблемы с сертификатом переболевшего», которые предусматривают ряд тематик:

«Я переболел, но сертификата переболевшего на Госуслугах нет»;

«Ошибки в данных сертификата переболевшего»;

«Я получил чужой сертификат переболевшего»;

«Мне выдали сертификат переболевшего, но я не болел COVID-19».

3.4. Поступившее обращение проходят автоматическую модерацию и направляется средствами ПОС в орган исполнительной власти в сфере здравоохранения субъекта Российской Федерации.

3.5. Проработка обращений граждан по вопросам электронного сертификата профилактической прививки от новой коронавирусной инфекцией (COVID-19) или электронного сертификата со сведениями о перенесенном заболевании новой коронавирусной инфекцией (COVID-19), поступивших средствами ПОС в орган исполнительной власти в сфере здравоохранения субъекта Российской Федерации, осуществляется в суточный срок.

3.6. В экранной форме при направлении обращения, а также при информационном взаимодействии предусматривается следующий состав данных, заполняемых пользователями ЕПГУ, в зависимости от типа сертификата:

3.6.1. При типе сертификата «Сертификат переболевшего COVID-19»:

ФИО (обязательное);
Дата рождения пациента (обязательное);
Серия номер и дата выдачи паспорта (обязательное);
СНИЛС (обязательное);
Полис ОМС (необязательное);
Наименование медицинской организации (из справочника);
Дата выздоровления (в случае, если обращение из тематики «Мне выдали сертификат переболевшего, но я не болел COVID-19» дата выздоровления не указывается);
Суть проблемы;
Файл (при наличии, в форме могут быть установлены требования к изображению).

3.6.2. При типе сертификата «Сертификат вакцинированного от COVID-19»:

ФИО (обязательное);
Дата рождения пациента (обязательное);
Серия, номер и дата выдачи паспорта (обязательное);
СНИЛС (обязательное);
Полис ОМС (необязательное);
«Наименование медицинской организации (из справочника);
Дата вакцинации 1 компонентом (обязательное);
Наименование медицинской организации (из справочника, в случае двухкомпонентной вакцины);
Дата вакцинации 2 компонентом (обязательное, в случае двухкомпонентной вакцины);
Суть проблемы;
Скан-копия бумажного сертификата вакцинированного (обязательно, с учетом установленных требований к изображению).

3.7. Сведения о ФИО, дате рождения пациента, серии, номере и дате выдачи паспорта, СНИЛС, сведения о полисе ОМС в форме предзаполняются при информационном взаимодействии с ЕСИА (при наличии).

3.8. Направление обращения посредством ПОС возможно только при наличии у заявителя подтвержденной учетной записи на ЕПГУ.

3.9. Медицинские организации, которые проводят вакцинацию и вносят данные в информационный ресурс учета информации в целях предотвращения распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) (регистр вакцинированных) подготавливают и предоставляют соответствующую информацию в орган исполнительной власти в сфере здравоохранения субъекта Российской Федерации, в котором была проведена вакцинация.

3.10. При получении обращений сотрудник органа государственной

власти в сфере здравоохранения субъекта Российской Федерации, ответственный за обработку сообщений о сертификатах переболевшего/вакцинированного, обрабатывает обращение гражданина, согласно Инструкции по обработке обращений, подготовленной Минздравом России (далее - инструкция).

3.11. В случае наличия у органа исполнительной власти в сфере здравоохранения субъекта Российской Федерации информации об иммунизации заявителя с использованием вакцин для профилактики новой коронавирусной инфекции (COVID-19) или перенесенном заявителем заболевании новой коронавирусной инфекцией (COVID-19) указанный орган принимает решение о предоставлении электронного сертификата с QR-кодом заявителю для чего подготавливает и направляет заявителю ответ.

Ответ направляется посредством канала связи с использованием ПОС.

3.12. В случае отсутствия у органа государственной власти в сфере здравоохранения субъекта Российской Федерации информации об иммунизации заявителя с использованием вакцин для профилактики новой коронавирусной инфекции (COVID-19) или перенесённом заявителем заболевании новой коронавирусной инфекцией (COVID-19), а также в случаях, когда требуется техническая или методологическая поддержка, ответственный сотрудник направляет обращение гражданина в Минздрав России, обращение становится доступным сотрудникам Группы разбора, к обращению сотрудник органа государственной власти в сфере здравоохранения субъекта Российской Федерации прилагает в ПОС комментарий с подробным описанием причин невозможности решения по обращению на региональном уровне.

3.13. Группа разбора осуществляет проверку направленного обращения. При проверке обращения группа разбора использует сведения из регистра вакцинированных, регистра COVID-19 и ЕПГУ.

Результатами проверки группой разбора могут быть следующие результаты:

вопрос решен (при наличии сведений о заявителе в регистре вакцинированных или регистре перенёсших заболевание, и сформированного электронного сертификата на ЕПГУ);

вопрос не решен и требует дополнительных методологических решений;

вопрос не решен и требует дополнительных технических решений;

вопрос не может быть решен.

3.14. В случае необходимости привлечения к обработке обращения органа государственной власти в сфере здравоохранения субъекта Российской Федерации иного субъекта Российской Федерации, помимо направившего обращение в группу разбора, сотрудник группы разбора передает обращение

гражданина сотруднику органа государственной власти в сфере здравоохранения требуемого субъекта Российской Федерации, ответственного за ведение регистра перенесших заболевание и регистра вакцинированных региона для обработки обращения, согласно Инструкции.

По факту обработки обращения, орган государственной власти в сфере здравоохранения субъекта Российской Федерации, обработавший обращение возвращает его в группу разбора для проверки и принятия решения по дальнейшему движению обращения гражданина.

3.15. В случае необходимости предоставления методологического решения, сотрудник группы разбора передает информацию в департамент Минздрава России, в сфере компетенции которого находится принятие решения по рассматриваемому вопросу, либо передает сведения для ответа Заявителю посредством ПОС в орган государственной власти в сфере здравоохранения субъекта Российской Федерации.

3.16. В случае необходимости предоставления технического решения, сотрудник группы разбора передает информацию либо в Минцифры России посредством ситуационного центра Электронного правительства, либо в службу технической поддержки единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения.

3.17. В случае, если вопрос не может быть решен группой разбора, сотрудник передает в орган государственной власти в сфере здравоохранения субъекта Российской Федерации посредством ПОС аргументированный ответ, почему обращение не может быть выполнено.

3.18. По результатам проверки группа разбора готовит шаблон ответа заявителю и рекомендации по решению (опционально в случае отсутствия решения вопроса), и направляет его в орган государственной власти в сфере здравоохранения субъекта Российской Федерации для формирования и направления ответа в порядке предусмотренным настоящим Регламентом.

4. Завершение обработки обращений

Обработка обращений, указанных в пункте 2.3 настоящего регламента считается завершенной, в случае размещения на ЕПГУ или направления заявителю иным каналом связи результата рассмотрения обращений.

Для целей реализации настоящего регламента рассмотрение обращения считается завершенным, и имеет статус «Решено» в одном из следующих случаев:

сформирован ответ с указанием, что по результатам рассмотрения обращения заявителю предоставлен электронный сертификат с QR-кодом;

сформирован ответ с обоснованием невозможности предоставления заявителю электронного сертификата с QR-кодом;

сформирован ответ, что обращение содержит ошибочные сведения, в связи с чем невозможно провести рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении, по существу.

5. Соблюдение требований к обработке персональных данных и иной информации

Участники обязаны соблюдать требования к обработке персональных данных и иной информации, предусмотренные Федеральными законами от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» с применением необходимых организационных и технических мер защиты.