

**Алексеевская Т.И., Софронов О.Ю.**

**СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ УЧЕТА И  
РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ ОРГАНЫ  
И ОРГАНИЗАЦИИ РОСПОТРЕБНАДЗОРА**

*Кафедра общественного здоровья и здравоохранения*  
ФГБОУ ВО «Иркутский государственный медицинский университет»  
Минздрава России

Бурное развитие информационных технологий в здравоохранении открывает возможность радикального повышения результативности сбора и анализа статистической информации. В этом аспекте остается важным совершенствование образовательных технологий по подготовке будущих специалистов в медицинских вузах. Очевидно, что наращивание объема инвестиций в новые образовательные технологии и оборудование не означает автоматического, соответствующего темпу роста затрат на повышение доступности и качества оказываемых услуг будущими специалистами: лечебного, педиатрического, стоматологического и медико-профилактического профилей. Это обеспечивает поиски эффективных современных методических и информационных технологий для подготовки будущих специалистов.

В рамках дисциплины «Общественное здоровье и здравоохранение» значительный удельный вес отводится на медико-профилактическом факультете анализу деятельности органов и организаций Роспотребнадзора в обеспечении санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей на потребительском рынке.

Как пример рассмотрим изучение студентами темы: «Учетно-отчетная документация в деятельности Роспотребнадзора. Современные методики регистрации информации». Это направление является ключевым в освоении профессиональной компетенции **ПК–36** — способность и готовность к научно-обоснованному применению современных методик сбора и обработки информации о состоянии здоровья населения, деятельности различных типов медицинских организаций и их подразделений, анализу информации в целях разработки научно-обоснованных мер по улучшению и сохранению здоровья. В рамках обучения на аудиторном практическом занятии студент осваивает часть профессиональной

компетенции ПК-36: способности и готовности к научно-обоснованному применению современных методик сбора и обработки информации.

Формирование и применение методического обеспечения для освоения навыков профессиональной компетенции должно быть связано со следующими знаниями: перечня исполнения государственных функций и государственных услуг, предоставляемых органами и организациями Роспотребнадзора; законов и иных нормативно-правовых актов Российской Федерации, регулирующих сферу государственных услуг и функций Роспотребнадзора; понятийного аппарата; методики учета и регистрации обращений потребителей; аппаратного и программного обеспечения для сбора статистической информации; методики шифровки обращений потребителей и группировки статистических данных в таблицы; метода описательного анализа.

Вместе с тем студент должен уметь: заполнять регистрационную карточку и электронное обращение потребителя; распределять обращения по причинам и значимости их рассмотрения; применять методы шифровки обращений и группировки в статистические таблицы. Владеть: навыками работы с нормативной, нормативно-технической, законодательной и правовой документацией в пределах будущей профессиональной деятельности; выделять единицу наблюдения, учетные признаки; методикой оформления электронного обращения потребителя; методикой распределения обращений по причинам и значимости; методами шифровки и группировки обращений потребителей и анализом полученных данных.

В первой части практического занятия преподаватель разъясняет нормативно-правовые акты Российской Федерации, применяемые в сфере предоставления государственных услуг и исполнения функций Роспотребнадзора. Знакомит студентов с разработанным нами алгоритмом учета и регистрации обращений потребителей государственных услуг в Управление Роспотребнадзора (Рис. №1).

При теоретическом разборе темы практического занятия преподаватель акцентирует внимание на этапах учета и регистрации обращений, как-то: устное, письменное, электронное обращение потребителя, перевод их в электронную форму. Студенты учатся классифицировать обращения по причинам, выделяя нарушение санитарно-эпидемиологического благополучия, нарушение прав потребителей, действия должностных лиц. Шифровка и группировка материала по данной теме предусматривает умение студентов выделять учетные признаки случая обращения такие, как-то: вид,

источник обращения; периодичность поступления и сроки рассмотрения обращения. В продолжении темы студенты знакомятся с правилами составления статистических таблиц и сводки. В завершении теоретического разбора темы занятия преподаватель проводит текущий контроль усвоения темы.

Вторая часть практического занятия проходит в компьютерном классе, где преподаватель консультирует студентов по вопросам аппаратного и программного обеспечения и раздает задания для самостоятельной работы. Обучающиеся получают статистическую информацию в виде файла, включающую в себя 500 «регистрационных карточек».

В ходе решения ситуационного задания студенты самостоятельно формируют выборку в 100 электронных обращений потребителя. Отрабатывают практический навык шифровки обращения по причине, по значимости рассмотрения обращения и вариантов результатов принятых решений по обращениям.

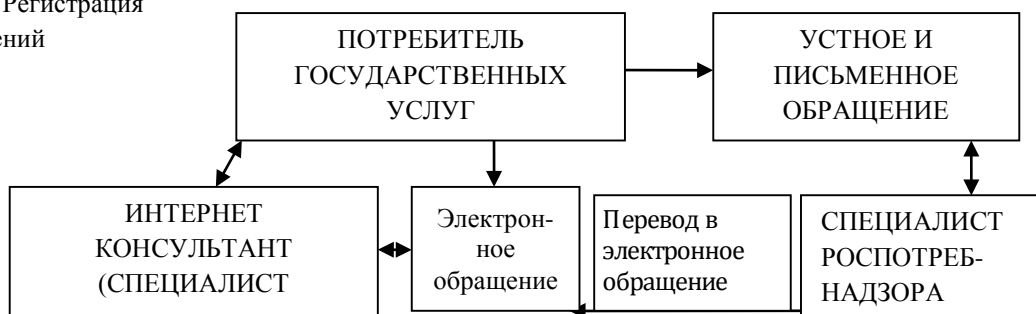
С помощью MS Excel строятся статистические таблицы, в которые группируют зашифрованные статистические данные. Рассчитываются экстенсивные и интенсивные показатели, строятся статистические диаграммы, проводится описательный анализ результатов, статистические данные формируют в группы по принятым решениям (результатам). По каждому решению пишется шаблон уведомления потребителю государственных услуг. В ходе выполнения практического задания преподаватель консультирует студентов, обсуждает проблемные вопросы.

Таким образом, в рамках федерального государственного образовательного стандарта нами был сформирован компетентностно-ориентированный образовательный подход, заключающийся в освоении студентами алгоритма учета и регистрации обращений потребителей государственных услуг в Роспотребнадзор.

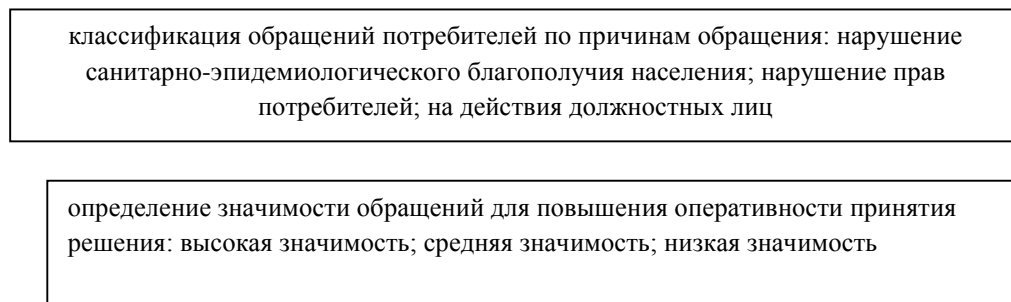
**Рис. 1. Алгоритм учета и регистрации обращений потребителей**

# государственных услуг в Управление Роспотребнадзора

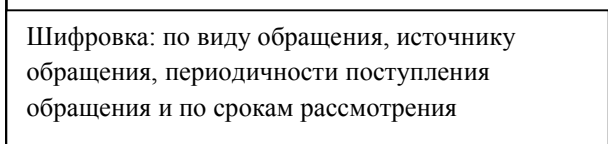
I Этап. Регистрация обращений



II Этап. Распределение обращений по причинам и значимости



III Этап. Шифровка, группировка обращений, сводка в статистические таблицы



IV Этап. Рассмотрение обращений, результат



V Этап. Уведомление потребителю

