



ПРАВИТЕЛЬСТВО СЕВАСТОПОЛЯ
ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ

П Р И К А З

«22» 09.2020

№ 7049

Об утверждении Концепции присутствия
медицинских организаций города Севастополя
в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минздрава России от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"», с целью развития информационного пространства регионального здравоохранения для реализации прав граждан на доступ к информации о деятельности медицинских организаций,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Концепцию присутствия медицинских организаций города Севастополя в сети «Интернет» (далее – Концепция, Приложение).
2. Руководителям медицинских организаций, подведомственных Департаменту здравоохранения города Севастополя (далее – МО):
 - 2.1. Обеспечить приведение официальных сайтов МО в соответствие с Концепцией в срок до 16.10.2020.
 - 2.2. Назначить сотрудников, ответственных за наполнение и бесперебойную работу официальных сайтов МО, предоставить приказы о назначении в адрес ГБУЗС «МИАЦ» посредством СЭД в срок до 01.10.2020.
3. Директору Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Севастополя «Медицинский информационно-аналитический центр» Роменскому О.В. организовать проведение ежемесячного мониторинга развития официальных сайтов МО.

4. Контроль за исполнением приказа возложить на первого заместителя директора Департамента здравоохранения города Севастополя Нусинова В.М.

Директор Департамента
здравоохранения города Севастополя –
член Правительства Севастополя



С.Ю. Шеховцов

Приложение
к приказу Департамента
здравоохранения города Севастополя
от 22.08.2020 № 4049

КОНЦЕПЦИЯ
присутствия медицинских организаций города Севастополя
в сети Интернет

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ	4
2.	ОБЩАЯ СТРАТЕГИЯ.....	6
2.1.	Цели и задачи	6
2.2.	Критерии оценки эффективности	6
2.3.	Требования и рекомендации законодательства РФ и нормативных документов контролирующих органов.....	7
3.	ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ	8
3.1.	Пациенты	8
3.2.	Контролирующие организации	8
3.3.	Сотрудники медицинских организаций	8
3.4.	Соискатели вакантных должностей.....	8
4.	ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	9
4.1.	Общие рекомендации	9
4.2.	Доменное имя.....	9
4.3.	Размещение сайта	9
4.4.	Система управления контентом (CMS).....	10
4.5.	Доступность (в том числе, для людей с ограниченными возможностями).....	10
4.6.	Индексация поисковыми системами	10
4.7.	Счетчики посещаемости	11
4.8.	Яндекс.Справочник	11
5.	ДИЗАЙН И ВЕРСТКА	12
5.1.	Общие рекомендации	12
5.2.	Типографика.....	12
5.3.	Качество верстки	14
6.	ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ И СЕРВИСЫ	16
6.1.	Общие рекомендации	16
6.2.	Главная страница	16
6.3.	Навигация	16
6.4.	Форма обратной связи.....	16
6.5.	Нижний колонтитул	17
7.	ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	18
7.1.	Общие рекомендации	18
7.2.	Обязательные к размещению ссылки	18
7.3.	Информационная структура. Обязательная к размещению информация.....	19

7.4.	Текстовые материалы	27
7.5.	Графические материалы.....	29
7.6.	Файлы для скачивания	30
7.7.	Правила использования и размещения информационных материалов	30
7.8.	Недопустимая информация	31
8.	ПРОДВИЖЕНИЕ В ПОИСКОВЫХ СИСТЕМАХ, РАЗВИТИЕ	33
8.1.	Общая стратегия	33
8.2.	Основные принципы поискового продвижения сайта.....	33
8.3.	Публикация информационных материалов в социальных сетях	34
9.	СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ	35
9.1.	Общая стратегия	35
9.2.	Оформление страницы	35
9.3.	Тематика публикаций.....	36
9.4.	Написание публикаций	37

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

Для целей Концепции присутствия медицинских организаций города Севастополя в сети Интернет используются следующие термины, определения и сокращения:

ДЗГС	- Департамент здравоохранения города Севастополя.
МИАЦ	- Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Севастополя «Медицинский информационно-аналитический центр».
МО	- медицинская организация, подведомственная Департаменту здравоохранения города Севастополя.
Концепция	- настоящая Концепция присутствия медицинских организаций города Севастополя в сети Интернет.
Официальный сайт	- совокупность сведений и программных средств в сети Интернет, предназначенных для обеспечения открытости и доступности информации о деятельности МО. Порядок разработки и ведения официального сайта регламентированы приказом руководителя МО и Положением об официальном сайте организации.
Доменное имя	- адрес Сайта, по которому он доступен в сети Интернет.
Администратор домена	- юридическое лицо, на которого зарегистрировано доменное имя в реестре и которое определяет использование домена.
Посещаемость сайта	- количество посетителей сайта в единицу времени.

Просматриваемость сайта	-	количество просмотров страниц на одного посетителя сайта.
Цитируемость сайта	-	частота размещения ссылок на данный сайт с других сайтов сети Интернет
Система управления-контентом (CMS)		браузерное программное обеспечение, позволяющее управлять структурой сайта и его информационным наполнением.
Информационные материалы	-	любые сведения, размещаемые на Сайте, включая (но не ограничиваясь) тексты, графические материалы, фото- и видеоматериалы.
Целевая аудитория	-	группа людей, схожих по демографическим, социальным или иным признакам.

2. ОБЩАЯ СТРАТЕГИЯ

2.1. Цели и задачи

Основные цели присутствия МО в сети Интернет:

- повышение уровня информационной открытости и прозрачности деятельности МО;
- формирование и развитие информационного пространства регионального здравоохранения для реализации прав граждан на доступ к информации о деятельности МО;
- создание механизмов информационного взаимодействия МО с гражданами, включая обеспечение возможности выражения мнений получателями медицинских услуг о качестве оказания услуг МО;
- поддержание положительного образа регионального здравоохранения;
- популяризация здорового образа жизни посредством создания и тиражирования информационных материалов.

Основные задачи:

- формирование единой модели организации функционирования официальных сайтов;
- активизация деятельности МО по созданию сайтов и поддержанию их в актуальном состоянии;
- организация полноценной и бесперебойной работы официальных сайтов;
- обеспечение мгновенного доступа к полной информации о работе МО в соответствии с нормами законодательства РФ (в том числе для людей с ограниченными возможностями).

2.2. Критерии оценки эффективности

Основными критериями эффективности присутствия МО в сети Интернет являются:

- посещаемость Официального сайта;
- количество просмотренных страниц Официального сайта;
- время просмотра страниц Официального сайта;
- цитируемость Официального сайта в сети Интернет.

2.3. Требования и рекомендации законодательства РФ и нормативных документов контролирующих органов

Официальный сайт должен соответствовать требованиям и рекомендациям следующих документов:

- 1) Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 2) Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» (статья 20);
- 3) Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (статьи 21, 79);
- 4) Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» (пункт 11);
- 5) Приказ Минздрава России от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- 6) Письмо Минздрава России от 15.03.2017 № 21-5/10/2-1757 «О рекомендациях по предоставлению информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- 7) Приказ ФФОМС от 28.02.2019 № 36 «Об утверждении Порядка организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию»;
- 8) Письмо ФФОМС от 10.06.2014 № 3109/30/и «О направлении информационного письма»;
- 9) ГОСТ Р 52872-2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы».

3. ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ

3.1. Пациенты

Мужчины и женщины (в общей массе – старше 25 лет), временно или постоянно проживающие в городе Севастополе и нуждающиеся в медицинской помощи для себя или своих родственников.

Интересующая информация: информация о медицинских специалистах и расписание их работы, предоставляемые услуги, контактная информация и время работы, информация о расписании врачей и записи на прием, нормативная документация.

3.2. Контролирующие организации

Представители исполнительных органов государственной власти и других контролирующих организаций.

Интересующая информация: соблюдение требований законодательства РФ, полнота размещенной информации, контактные данные руководства.

3.3. Сотрудники медицинских организаций

Мужчины и женщины с медицинским образованием.

Интересующая информация: новости учреждения, внутренние документы (при наличии раздела для служебного пользования).

3.4. Соискатели вакантных должностей

Мужчины и женщины с медицинским и инженерно-техническим образованием, молодые специалисты.

Интересующая информация: сведения о возможности трудоустройства, стажировки, повышения квалификации, контактная информация кадровой службы.

4. ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

4.1. Общие рекомендации

Для создания Официального сайта может использоваться как коммерческое (после приобретения соответствующей лицензии), так и открытое программное обеспечение.

При использовании открытого программного обеспечения руководителем МО подписывается распечатанная версия текста лицензии.

4.2. Доменное имя

Администратором доменного имени выступает МО (юридическое лицо). Во избежание утраты доменного имени не допускается его регистрация на сотрудника МО.

При выборе доменного имени следует придерживаться следующих рекомендаций:

- относится к доменам второго уровня (ДОМЕН.ДОМЕННАЯЗОНА) и располагается в зоне .RU. При невозможности использования домена в зоне .RU допускается использование доменных имен в зонах .РФ, .SU, .ORG;

- доменное имя соответствует официальному названию организации. В первую очередь стоит рассматривать доменные имена, состоящие из полной аббревиатуры МО;

- если подобрать доменное имя в виде полной аббревиатуры не удастся, рекомендуется использовать доменные имена, содержащие аббревиатуру и принадлежность городу Севастополю (например, «sevastopol», «sev», «92») слитно или через дефис;

- допускается использование вместо аббревиатуры слова, точно отражающего деятельность учреждения (например, «oncologia», «onco»).

4.3. Размещение сайта

Официальный сайт располагается на собственных серверных мощностях МО. При невозможности использовать собственные серверные мощности, возможно размещение на серверах ЦОД Здравоохранения Севастополя.

4.4. Система управления контентом (CMS)

Система управления контентом упрощает администрирование Официального сайта, а также позволяет сотрудникам МО, не являющимся специалистами в информационных технологиях, при помощи веб-интерфейса быстро и качественно публиковать информационные материалы, а также поддерживать их актуальность.

Выбор CMS осуществляется, исходя из следующих рекомендаций:

- наличие не менее 3 интернет-компаний в городе Севастополе или не менее 2 специалистов в штате МО, готовых сопровождать данную CMS;
- наличие возможности обновления до вновь выходящих версий;
- наличие документации на русском языке;
- поддержка XML-импорта/экспорта данных;
- возможность проведения поисковой оптимизации.

4.5. Доступность (в том числе, для людей с ограниченными возможностями)

Открытость и доступность информации о МО являются основополагающими принципами функционирования Официального сайта:

- сайт доступен 24*7 при наличии доступа к сети Интернет;
- для просмотра страниц сайта не требуется специальное программное обеспечение;
- у пользователей есть возможность выделять, копировать и скачивать тексты целиком или фрагментами;
- в верхней части сайта находится кнопка перехода на версию для слабовидящих, на сайте удобно использовать программы для чтения текста: всем изображениям прописан атрибут ALT, страницам заданы понятные заголовки и подзаголовки;
- сайт разработан с учетом рекомендаций по дизайну для людей с нарушением цветового восприятия.

4.6. Индексация поисковыми системами

Одним из каналов, по которым пользователи могут попасть на Официальный сайт, являются поисковые системы. В процессе индексации происходит внесение страниц сайта в базу поисковых систем, после чего они начинают участвовать в результатах поиска.

Индексация Официального сайта роботами основных поисковых систем (Яндекс, Google, Mail.ru) настраивается по следующим рекомендациям:

- все значимые страницы открываются для индексации;
- осуществляется добавление сайта в Яндекс.Вебмастер и Google Search Console (кабинеты вебмастера позволяют управлять индексированием сайта, а также отслеживать возможные технические ошибки);
- генерируется и добавляется в кабинеты вебмастера файл robotx.txt (сообщает поисковым роботам, какие страницы или файлы на сайте можно или нельзя обрабатывать);
- генерируется и добавляется в файл robots.txt и кабинеты вебмастера XML-файл с информацией для поисковых систем о страницах сайта, которые подлежат индексации (например, sitemap.xml).

4.7. Счетчики посещаемости

Количество посетителей, их поведение на сайте – одни из основных критериев оценки эффективности работы Официального сайта.

Сбор статистической информации (посещаемость, источники трафика, наиболее интересные страницы, поведение пользователей на сайте) можно осуществлять при помощи счетчика посещаемости Яндекс.Метрика.

4.8. Яндекс.Справочник

Добавление МО в Яндекс.Справочник позволит пользователям найти МО и всю информацию о ней на Яндекс.Картах и в других сервисах Яндекса. Такое размещение абсолютно бесплатно.

Основные рекомендации:

- информация об организации заполняется максимально полно (для получения отметки «Информация подтверждена владельцем») и поддерживается в актуальном состоянии;
- заносится информация обо всех структурных подразделениях МО (поликлиниках, врачебных амбулаториях, фельдшерско-акушерских пунктах и т.д.);
- ведется работа с отзывами пациентов.

5. ДИЗАЙН И ВЕРСТКА

5.1. Общие рекомендации

Для Официального сайта разрабатывается понятный и удобный интерфейс, не перегруженный графическими элементами и обеспечивающий быстрое отображение всех структурных элементов, а также набор уникальных элементов фирменного стиля и визуальной идентификации: фавикон, логотип, цветовое решение, условные значки для элементов интерфейса.

Основные принципы разработки интерфейса Официального сайта:

- графические элементы выполняются с учетом специфики представления графической информации на веб-страницах;
- внимание пользователя концентрируется на наиболее важных навигационных элементах;
- доступ к основной информации, меню и другим элементам навигации осуществляется без горизонтального прокручивания полностью открытого окна браузера;
- не рекомендуется использовать элементы оформления, делающие для пользователей неочевидным доступ к тексту – окна прокрутки, скрытые выпадающие блоки и т.п.

5.2. Типографика

5.2.1. Шрифт

Правильно подобранный шрифт помогает лучше воспринимать информацию, делает материалы удобными для чтения.

Рекомендации по выбору и использованию шрифтов:

- на сайте используется не более 2-3 шрифтов (начертаний);
- выбранная гарнитура шрифта хорошо читается в любом размере на экране с любым разрешением;
- если на компьютере пользователя отсутствуют необходимые шрифты, на сайте предусмотрено использование стандартных групп шрифтов (Arial/Helvetica, Times New Roman и другие) таким образом, чтобы замена шрифтов из соответствующей группы не приводила к визуальному искажению текста;
- основные используемые начертания шрифтов: нормальное, курсив, жирное.

5.2.2. Основной текст

Текст призван донести информацию до конечного пользователя, он должен быть достаточно контрастным по отношению к фону, достаточно крупным и легко читаемым даже людьми, у которых проблемы со зрением.

Основные рекомендации:

- размер шрифта: 16-18px;
- высота строки: 1.5 размера шрифта;
- расстояние между абзацами: 1.5 высоты строки;
- цвет шрифта: #333;
- выравнивание текста: по левой стороне.

5.2.3. Заголовки

Заголовки помогают структурировать материалы сайта, облегчают поиск информации.

Важно! Заголовки – элемент логической структуры текста, они имеют свою иерархию и разбиваются по уровням по степени важности. При оформлении текста заголовки используются в соответствии с иерархией.

Основные рекомендации:

- заголовок первого уровня (H1): заголовок страницы, он наиболее значим в структуре материала;
- заголовки младшего уровня (H2, H3, H4): используются внутри материала, служат для детализации информации;
- размер шрифта заголовков подбирается так, чтобы создавать контраст с основным текстом на странице и отражать иерархию заголовков (например, размер шрифта H3 не может быть больше размера H1);
- высота строки: 1.25 размера шрифта;
- отступ над заголовком в тексте: 3 высоты строки;
- цвет шрифта: #000.

5.2.4. Ссылки

Ссылки – один из элементов пользовательского интерфейса, которые позволяют связать между собой отдельные страницы сайта или организовать переход на другие сайты. Благодаря им можно создать навигация по сайту, а также взаимно дополнить информационные материалы, делая информацию наиболее целостной.

Рекомендации по оформлению ссылок:

- выделяются из окружающего их текста и изменяются при наведении курсора (подчеркивание ссылок в тексте поможет их идентификации со стороны пользователей с особым восприятием цвета);
- различается оформление активных ссылок и ссылок, по которым был совершен переход.

Ссылки на внутренние страницы открываются в том же окне браузера. В случае, если на сайте содержится ссылка справочного характера, ведущая на другой сайт, она должна открываться в новом окне.

5.2.5. Списки

Маркированные и нумерованные списки позволяют изложить материал кратко, в удобной для просмотра форме.

Рекомендации по оформлению:

- пункты списков имеют отступ от левого края основного текста, вложенные списки внутри одного пункта имеют дополнительный отступ;
- элементы маркированного списка отмечаются маркерами;
- элементы нумерованного списка отмечаются цифрой с точкой.

5.3. Качество верстки

Официальный сайт корректно отображается на всех видах устройств, быстро загружается и удобен для просмотра пользователями.

Большую роль в этом играет качество верстки:

- обеспечена максимально возможная валидность и необходимая семантика кода в соответствии с требованиями основных поисковых роботов;
- обеспечена возможность заполнения мета-тегов TITLE и DESCRIPTION;
- заголовки информационных материалов заключены в теги H1.

5.3.1. Совместимость

Официальный сайт корректно отображается во всех операционных системах и всех популярных браузерах: Firefox - не менее 68.0, Opera - не менее 64.0, браузеры на базе Chromium - не менее 77.0, Safari 10.0.

5.3.2. Адаптивность

Официальный сайт корректно отображается на всех устройствах и динамически подстраивается под заданные размеры окна браузера.

Он быстро загружается и оптимизирован для удобного просмотра на мобильных устройствах.

5.3.3. Микроразметка

Микроразметка делает сайт понятнее и помогает поисковым системам извлекать и обрабатывать информацию для представления в результатах поиска.

На Официальный сайт внедряются следующие виды микроразметки:

- Schema.org (для сведений об организации, отзывах, элементов навигации, изображений, статей);
- Open Graph (для улучшения представления сайта в социальных сетях).

5.3.4. Файл nok.txt

Для проверки соблюдения требований законодательства Минздрав РФ использует систему мониторинга, сканирующую файл со специальной разметкой, располагающийся на Официальном сайте по адресу <https://site.ru/nok.txt>.

В нём по специальным правилам указываются ссылки на страницы сайта и номер директивы запрашиваемой информации.

6. ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ И СЕРВИСЫ

6.1. Общие рекомендации

На всех страницах Официального сайта размещаются следующие элементы:

- полное название МО;
- главное меню;
- кнопка с переходом к «версии для слабовидящих»;
- форма поиска;
- краткая контактная информация (адрес и телефон регистратуры, приемного отделения или иной службы, ответственной за работу с основной целевой группой посетителей сайта);
- ссылка на форму обратной связи.

6.2. Главная страница

Является страницей входа на Официальный сайт, на ней содержится следующая информация:

- приветственное сообщение;
- при наличии новостных, видео- или фоторазделов на главной странице выводятся блоки свежих публикаций из этих разделов;
- ссылки в виде текста или баннеров на сайты, описанные в п.п. 7.2;
- телефон или баннер Единого контакт-центра здравоохранения города Севастополя.

6.3. Навигация

Навигация обеспечивает наглядное, интуитивно понятное представление структуры Официального сайта, размещенной на нем информации, быстрый и логичный переход к разделам и страницам.

Рекомендуется выстраивать структуру и навигацию по Официальному сайту таким образом, чтобы число переходов, необходимых для получения доступа к запрашиваемой пользователем информации не превышало трех.

6.4. Форма обратной связи

На Официальном сайте размещается форма обратной связи, позволяющая отправить обращение в МО.

Форма обратной связи содержит следующие поля:

- имя;
- адрес электронной почты;
- текст сообщения;
- согласие на обработку персональных данных.

Обязательные для заполнения поля следует помечать специальным знаком*.

6.5. Нижний колонтитул

Нижний колонтитул («подвал») сайта – это нижняя область сайта, расположенная под основным контентом. Он служит ориентиром для пользователей, выступает в роли дополнительной навигации, задерживает людей на сайте.

Рекомендации по структуре:

- дубль основного навигационного меню;
- счетчик посещаемости;
- основные контактные данные, адреса электронной почты;
- информация об условиях использования размещенных информационных материалов (копирайт);
- ссылка на «Политику конфиденциальности и обработки файлов cookies»;
- ссылка на «Карту сайта» для удобства навигации.

7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

7.1. Общие рекомендации

Общие требования к содержанию и форме информации, размещаемой на Официальном сайте:

- полезна пользователю (отвечает на его вопросы, решает его проблему);
- обеспечиваются открытость, актуальность (особенно телефонов, электронной почты и ссылок на сторонние сайты), полнота и достоверность информации;
- обеспечиваются простота и понятность восприятия информации;
- размещается на русском языке;
- доступна пользователям для ознакомления круглосуточно без взимания платы и иных ограничений;
- публикуется в текстовой и табличной формах, в форме электронных документов, а также может содержать схемы, графики и другие формы представления данных;
- при размещении информации и ее обновлении обеспечивается соблюдение требований законодательства о защите персональных данных;
- находится в соответствующем разделе сайта;
- в случае необходимости (для страниц и разделов, где проводится заполнение или актуализация информации) пользователь должен получать информацию, что раздел находится в разработке.

7.2. Обязательные к размещению ссылки

На Официальном сайте пользователям предоставляется возможность перехода на сайты контролирующих организаций, а также сервисы по предоставлению медицинских услуг в электронной форме:

- официальный сайт Минздрава России (<https://minzdrav.gov.ru>);
- официальный сайт Департамента здравоохранения города Севастополя (<https://sevdz.ru>);
- официальный сайт Территориального фонда обязательного медицинского страхования (<https://www.sevtfoms.ru>);
- официальный сайт Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Республике Крым и городу федерального значения Севастополю (<https://82reg.roszdravnadzor.gov.ru>);

- официальный сайт Межрегионального управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Крым и городу федерального значения Севастополю (<http://82.rospotrebnadzor.ru>);
- портал «Виртуальная поликлиника» (<https://doctor-92.ru>);
- Единый портал государственных услуг (<https://gosuslugi.ru>);
- сайт Минздрава РФ по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями со ссылкой на интерактивную анкету (<http://anketa.rosminzdrav.ru/staticogvjjustank/68/1>).

7.3. Информационная структура. Обязательная к размещению информация

Официальный сайт разрабатывается в соответствии требованиям законодательства РФ и нормативным актам контролирующих организаций.

Рекомендуется придерживаться эталонной информационной модели сайта МО (далее – Эталонная модель) для обеспечения эффективной организации информационных материалов и упрощения поиска пользователями информации на всех сайтах МО региона.

Эталонная модель представляет собой иерархическую систему разделов, подразделов и информационных страниц. Ее основу составляют разделы верхнего уровня иерархии, они приведены в Таблице 1.

Таблица 1. Разделы верхнего уровня в Эталонной модели

1 уровень	2 уровень	Описание публикуемой на главной странице раздела 2 уровня информации
Главная страница	Об организации	Краткое и полное наименование юридического лица, юридический адрес, почтовый адрес, дата государственной регистрации, сведения об учредителе, контактный телефон, скан-копия свидетельства о государственной регистрации (где видно дату, сведения об учредителях)

	Пациентам	Информация о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья. Можно разместить информацию в свободной форме либо в виде выдержек: Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ, ст. 16 Федерального закона от 29.11.2010 № 326-ФЗ
	Специалистам	Информация о порядке и стандарте оказания медицинской помощи
	Платные услуги	Информация о форме, условиях, порядке и правилах предоставления платных медицинских услуг
	Новости	Лента новостных материалов
	Контакты	Контактная информация МО

7.3.1. Раздел «Об организации»

В Таблице 2 представлена структура раздела второго уровня «Об организации» и описание публикуемой в нем информации.

Таблица 2. Структура раздела «Об организации»

Название подраздела	Описание публикуемой информации
Режим и график работы	Режим и график работы МО. Дополнительно можно указать: – часы и график посещения больных (для стационаров), – режим и график работы структурных подразделений – перерывы на обед, – санитарные дни, – график проветривания.
Лицензии и сертификаты	Лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа

	документов и всех приложений), включая виды медицинской деятельности, указанные на ней.
Структура	<p>Структура МО, включая адреса и график работы обособленных структурных подразделений (при их наличии) – в текстовом виде с сохранением иерархии или в виде блок-схемы.</p> <p>Можно использовать ссылки на разделы сайта, соответствующие структурным подразделениям.</p> <p>При отсутствии обособленных структурных подразделений рекомендуется разместить строку: «Обособленные структурные подразделения отсутствуют».</p>
Руководство	Сведения о руководителе, заместителях руководителя и руководителях структурных подразделений (фамилии, имена, отчества)
Медицинские работники	<p>Необходимо наличие на сайте:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ФИО работников МО, – занимаемые должности. <p>Сведения из документа об образовании:</p> <ul style="list-style-type: none"> – уровень образования, – организация, выдавшая документ об образовании, – год выдачи, специальность, квалификация. <p>Сведения из сертификата специалиста:</p> <ul style="list-style-type: none"> – специальность, соответствующая занимаемой должности, – срок действия. <p>График и часы приема медицинских работников.</p>
График личного приема граждан	<p>График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием:</p> <ul style="list-style-type: none"> – дни и часы приёма, – кабинет, – телефон – электронная почта.

Вышестоящие контролирующие органы	<p>и Адреса и контактные телефоны:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Министерства здравоохранения РФ, – ДЗГС, – Федерального фонда обязательного медицинского страхования, – Территориального фонда обязательного медицинского страхования, – Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Республике Крым и городу федерального значения Севастополю, – Межрегионального управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Крым и городу федерального значения Севастополю <p>Дополнительно можно разместить информацию о электронной почте, официальном сайте, памятки, что необходимо указать при обращении в контролирующие органы</p>
Государственное задание	Информация о выполнении государственного задания
Документы	Нормативно-правовые акты в сфере охраны здоровья и обязательного медицинского страхования (федеральные, региональные) и документы МО. Сведения о доходах, расходах и имуществе руководителя
Вакансии	Информация о вакантных должностях, контактные данные для связи
Отзывы	<p>Форма для отправки отзыва и информация об отзывах потребителей услуг с датой.</p> <p>Дополнительно можно добавить запись о всех способах оставить отзыв. К примеру, e-mail, письменное обращение, обращение по телефону и т.п.</p>

7.3.2. Раздел «Пациентам»

В Таблице 3 представлена структура раздела второго уровня «Пациентам» и описание публикуемой в нем информации.

Таблица 3. Структура раздела «Пациентам»

Название подраздела	Описание публикуемой информации
О бесплатной медицинской помощи	<p>Информация о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.</p> <p>Должны быть приведены документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Территориальная программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, – Программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.
Правила внутреннего распорядка	<p>Информация о правилах внутреннего распорядка. Рекомендуем размещать выдержку из правил непосредственно на сайте. Полный текст документа может присутствовать на сайте как скачиваемый файл.</p> <p>В правилах может быть указано:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила посещения пациентов (время, порядок и т.п.), – правила приёма передач пациентам (для стационаров) и перечень разрешённых продуктов, – распорядок дня (для стационаров), – правила поведения в МО, – правила для посетителей. Требования к верхней одежде, въезду на территорию на а/м, наличию сменной обуви, бахил и т.п., – правила выписки пациентов (для стационаров),

	<ul style="list-style-type: none"> – порядок выдачи справок и медицинских заключений.
Запись на прием	Информация о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование (если ведется в МО)
Диагностические исследования	Информация о правилах подготовки к диагностическим исследованиям (если проводятся в МО)
Госпитализация	<p>Информация о правилах и сроках госпитализации (если проводятся в МО)</p> <p>Дополнительно можно разместить:</p> <ul style="list-style-type: none"> – памятку пациенту в виде скачиваемого файла, – информацию о том, что желательно/обязательно иметь с собой при госпитализации, – информацию о действиях при различных видах госпитализации: экстренной, плановой, по направлению/без, по ОМС/по ДМС/ на коммерческой основе и т.п., – информацию о правилах продления госпитализации.
Диспансеризация	<p>Информация о проведении диспансеризации в МО, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, и имеющей прикрепленное население:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сроки диспансеризации: когда проводится, для каких групп населения (год рождения) и т.п., – порядок диспансеризации: к кому обратиться, что иметь с собой и т.п., – результаты диспансеризации: сколько человек прошло диспансеризацию, по каким направлениям ведётся диспансеризация и т.п.
Лекарственное обеспечение	<p>Информация о:</p> <ul style="list-style-type: none"> – перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения;

	<ul style="list-style-type: none"> – перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей; – перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций; – перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой.
Страховые организации	<p>Информация о страховых медицинских организациях (СМО), с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по ОМС:</p> <ul style="list-style-type: none"> – наименование, – контактные телефоны, электронная почта, сайт, – адрес. <p>Дополнительно можно разместить информацию, которую необходимо указать при обращении в СМО</p>

В Таблице 4 представлена структура раздела третьего уровня «О бесплатной медицинской помощи» и описание публикуемой в нем информации.

Таблица 4. Структура раздела «О бесплатной медицинской помощи»

Название подраздела	Описание публикуемой информации
Виды медицинской помощи	Информация о видах медицинской помощи – в свободной форме или выдержки из ст. 32 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ
Порядок получения помощи в рамках программы государственных гарантий	Порядок, объем и условия оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (выдержки). Сроки ожидания медицинской помощи.
Показатели доступности и качества медицинской помощи	Показатели доступности и качества медицинской помощи, установленные в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год (выдержки). Дополнительно можно разместить информацию о соответствии показателей работы МО целевым.
Основания для отказа в оплате медицинской помощи	Информация о перечне оснований для отказа в оплате медицинской помощи (уменьшении оплаты медицинской помощи). Приложение №8 к Приказу ФФОМС от 28.02.2019 № 36.

7.3.3. Раздел «Платные услуги»

В Таблице 5 представлена структура раздела второго уровня «Платные услуги» и описание публикуемой в нем информации.

Таблица 5. Структура раздела «Платные услуги»

Название подраздела	Описание публикуемой информации
Перечень платных услуг	Информация о перечне оказываемых платных услуг

Тарифы на медицинские услуги	Информация о ценах (тарифах) на медицинские услуги, образец договора (с приложением электронного образа документов), порядок оплаты
Сведения о медицинских работниках	Информация о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их образования и об их квалификации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг

7.3.4. Раздел «Контакты»

В Таблице 6 представлена структура раздела второго уровня «Контакты» и описание публикуемой в нем информации.

Таблица 6. Структура раздела «Контакты»

Название подраздела	Описание публикуемой информации
Контакты	Контактные телефоны, режим и график работы, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты
	Информация о месте нахождения: – почтовые адреса МО и обособленных структурных подразделений, – схемы проезда к МО и обособленным подразделениям (отдельно). Рекомендуется разместить информацию об общественном транспорте, на котором можно добраться до МО с указанием остановки, на которой необходимо выходить

7.4. Текстовые материалы

На Официальном сайте размещаются информационные материалы, написанные с использованием доступной лексики и минимально необходимым объемом вхождения медицинских терминов. Текстовая информация должна быть полезной для пользователя и давать ответы на волнующие его вопросы.

Рекомендуемая уникальность текстов: от 50%.

Значительная часть посетителей сайта пролистывает текстовые материалы, поэтому на Официальном сайте создается понятная структура текста и правильно расставляются акценты, чтобы донести до пользователей важную информацию. Для этих целей используются:

- заголовки;
- списки;
- цитаты,
- информационные блоки;
- выделение курсивом, жирным начертанием, цветом;
- графические и видео материалы.

7.4.1. Заголовки

Заголовки помогают структурировать информацию на странице и обозначить иерархию контента. Наиболее важным является заголовок страницы H1, он используется только раз на странице и указывает на ее смысловое содержание.

Заголовки младшего уровня используются для обозначения ключевых разделов и служат для привлечения к ним внимания.

7.4.2. Абзацы

Для удобства восприятия вся информация, изложенная в печатном виде, разделяется на абзацы. В каждом абзаце – не более 5 строк текста.

7.4.3. Списки

Списки служат для упрощения чтения текста, отделения упорядоченной информации от общих текстовых блоков, выделения пунктов, на которые необходимо обратить внимание пользователя.

Основные рекомендации:

- перед списком располагается вводный текст, который объясняет, что в нем перечислено;
- маркированные списки используются, если все пункты равнозначны и их порядок не имеет значения;
- нумерованные списки используются, если имеет значение порядок расположения пунктов друг за другом;
- длина списков: до 5-7 пунктов (большее количество размывает внимание и ухудшает их восприятие).

7.4.4. Ссылки

В тексте информационного материала рекомендуется располагать ссылки (в количестве 2-3 на текст), которые дополнительно раскрывают тему данного материала и также могут быть интересны пользователю.

7.4.5. Правила орфографии и пунктуации

На Официальном сайте соблюдаются правила набора текста, а также правила пунктуации и орфографии. Не должно быть:

- грамматических и пунктуационных ошибок;
- двойных пробелов (их наличие «разрывает» текст);
- пробела перед точкой или его отсутствие после точки (а также другими знаками, обозначающими конец предложения);
- пробела после/перед скобкой или слешем;
- использования различных вариантов кавычек. Предпочтительнее в качестве главных кавычек использовать «ёлочки», в качестве второстепенных - «лапки»;
- набора текста прописными буквами — такой текст читается медленнее;
- точки в конце заголовка (ставится только вопросительный или восклицательный знак, иногда многоточие).

7.5. Графические материалы

Иллюстрации являются инструментом повышения информативности публикаций. Текстовые материалы, в которых используются фотографии и изображения, в несколько раз лучше воспринимаются пользователями.

Рекомендацию по размещению графических материалов в тексте:

- используются растровые изображения форматов *.jpg, *.png и векторные изображения формата *.svg;
- заполняется информация о названии изображения, его описание (позволит пользователю получить информацию об изображении при выключенном показе графики);
- используются инфографические материалы для лучшей визуализации текста.

Не должно допускаться использование изображений низкого качества или слишком больших изображений (это ухудшает скорость загрузки сайта).

7.6. Файлы для скачивания

Файлы, доступные для скачивания, следует размещать в общепринятых форматах (*.doc, *.xlsx, *.pdf, *.csv, *.txt, *.png, *.jpg и т.п.), а также избегать необходимости дополнительных манипуляций, к примеру, распаковки архива и т.п.

Дополнительные рекомендации по размещению файлов:

- ссылки на файлы для загрузки рекомендуется сопровождать указанием типа и размера файла;
- содержание документа должно соответствовать его названию и назначению, и не противоречить другим документам, размещенным на сайте;
- текст документа должен быть оформлен в полном объеме (с титульным листом), читаем и хорошо различим.

7.7. Правила использования и размещения информационных материалов

7.7.1. Информация об условиях использования размещенных материалов

На официальных сайтах МО должна присутствовать информация об условиях использования размещенных информационных материалов.

Минимальная рекомендуемая формулировка: «© Год. Наименование МО. Любое использование материалов сайта разрешено только при наличии ссылки на (ссылка на сайт)».

7.7.2. Соблюдение законодательства по защите авторских прав

Основные принципы:

- используемые на Официальном сайте информационные материалы, в том числе фотографии и видео, должны принадлежать МО;
- не допускается использование информационных материалов, потенциально являющихся объектами прав третьих лиц (кроме случаев приобретения лицензии);
- в случае использования материалов из сторонних источников, следует устанавливать ссылку на первоисточник.

Допустимо использование фото- и видеоматериалов по следующим лицензиям Creative Commons:

- лицензия «С указанием авторства» (Attribution): позволяет распространять, редактировать, поправлять и брать материалы за основу для производных даже на коммерческой основе с указанием авторства;

- лицензия «Распространение на тех же условия – Копилефт» (Attribution Share Alike): позволяет редактировать, поправлять и брать материалы за основу для производных даже в коммерческих целях с условием указания авторства и лицензирования новых материалов на тех же условиях;
- лицензия «С указанием авторства – Без производных» (Attribution No Derivatives): позволяет распространение, коммерческое и некоммерческое использование материалов с указанием авторства и при условии, что они остаются неизменными;
- лицензия «С указанием авторства – Некоммерческая» (Attribution Non-Commercial): позволяет перерабатывать, поправлять и брать материалы за основу для производных в некоммерческих целях, с указанием авторства;
- лицензия «С указанием авторства – Некоммерческая – Копилефт» (Attribution Non-Commercial Share Alike): позволяет редактировать, поправлять и брать материалы за основу для производных в некоммерческих целях при условии указания авторства и лицензирования новых материалов на тех же условиях.

7.7.3. Соблюдение законодательства по защите персональных данных

Официальный сайт разрабатывается с соблюдением законодательства по защите персональных данных:

- не допускается использование и/или публикация персональных данных субъектов персональных данных без их согласия, либо с нарушением норм, предъявляемых к защите персональных данных, установленных законодательством РФ;
- не допускается обнародование и использование изображения гражданина на сайте (в том числе его фотографии или видеозаписи) без его согласия. Согласие гражданина не требуется, если его изображение было получено при съемке в местах, открытых для свободного посещения или на публичных мероприятиях (в соответствии со ст. 152.1 ГК РФ);
- на всех формах присутствует ссылка на полноценный текст «Согласия на обработку персональных данных» и «чекбокс» для подтверждения согласия пользователя с его условиями;
- в «подвале» сайта размещается ссылка на «Политику конфиденциальности и обработки файлов cookies».

7.8. Недопустимая информация

На Официальном сайте не должно допускаться размещение:

- непроверенной, недостоверной информации;
- информации, не связанной с деятельностью МО и медицинского сообщества региона;
- информации, отнесенной в соответствии с законодательством к информации ограниченного доступа - государственной тайне, иной охраняемой федеральным законом информации;
- информации, разжигающей национальную или религиозную рознь, призывающей к насилию или насильственному изменению конституционного строя, содержащей ненормативную лексику;
- коммерческой рекламы.

8. ПРОДВИЖЕНИЕ В ПОИСКОВЫХ СИСТЕМАХ, РАЗВИТИЕ

8.1. Общая стратегия

Приоритетной целью развития Официальных сайтов является повышение их доступности и интеграция в повседневную жизнь специалистов МО и населения города Севастополя.

Официальный сайт может продвигаться с использованием следующих инструментов:

- продвижение в поисковых системах;
- размещение информации на страницах в социальных сетях;
- размещение информации на информационных стендах МО;
- размещение информации на сайтах учреждений здравоохранения города Севастополя.

Рекомендуемая частота публикаций:

- новостные материалы: не реже 1 раза в неделю (после предварительного согласования с главным внештатным специалистом – пресс-секретарем ДЗГС, объем не более 1 страницы);
- информационные материалы: не менее 2-3 раз в месяц.

8.2. Основные принципы поискового продвижения сайта

Для качественного поискового продвижения Официального сайта проводится комплекс мероприятий, направленных на организацию корректной индексации:

- внутренняя (техническая) оптимизация;
- текстовая оптимизация.

8.2.1. Текстовая оптимизация

Текстовая оптимизация является одной из важных ступеней в поисковом продвижении сайта.

Важно! При написании информационных материалов необходимо в первую очередь ориентироваться на интересы пользователей.

Типовой алгоритм:

- 1) Анализ ключевых запросов, сайтов-конкурентов и составление на их основе структуры статьи.
- 2) Написание статьи с максимально полным раскрытием выбранной темы.

3) Оформление текста в соответствии с рекомендациями, описанными в разделе 7. Особенно важно корректное использование заголовков.

4) Заполнение атрибутов ALT (описывает содержимое изображения), оформление подписей у изображений.

5) Заполнение тега TITLE (заголовок статьи из 50-80 символов, который отображается во вкладке браузера, в поисковой выдаче и должен включать основной запрос статьи).

6) Заполнение мета-тега DESCRIPTION (описание статьи, состоящее из 150-200 символов).

8.3. Публикация информационных материалов в социальных сетях

Цель публикации ссылок с Официального сайта в социальных сетях – продвижение сайта, получение дополнительных переходов, раскрытие важной информации.

Рекомендации по составу публикации:

- короткое описание, чем пользователю может быть полезен/интересен текст;
- ссылка на сам материал;
- изображение, лучше всего подойдет инфографика.

9. СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ

9.1. Общая стратегия

Для большого числа граждан социальные сети являются одним из основных каналов получения информации, но они не должны заменять все остальные.

Присутствие МО в социальных сетях при грамотном использовании позволит создать теплые и доверительные отношения с пациентами.

Основные рекомендации:

- выбрать 1-2 из популярных социальных сетей (Facebook, Instagram, ВКонтакте и Одноклассники): уделять время каждой довольно трудозатратно и не всегда эффективно;
- использовать простое и лаконичное название для группы/страницы;
- если создается какой-то раздел, он должен быть полностью заполнен, а устаревшие сведения – удаляться вовремя;
- публикации должны выпускаться только от имени администратора.

9.2. Оформление страницы

Группа, страница или аккаунт — это официальное представительство организации в социальных сетях, поэтому важно поддерживать имидж и производить хорошее впечатление на пользователей.

Рекомендации:

- полностью заполнить информацию об учреждении: название, адрес, время работы, основные контакты, ссылка на сайт и страницы в других социальных сетях;
- обложку, аватар и другие элементы сделать в фирменном стиле - эти изображения должны сочетаться между собой.

9.2.1. Аватар

Аватар – это первое, что видят пользователи социальной сети, еще не успев зайти на страницу.

Рекомендации по оформлению аватара:

- если используется текст - он должен быть отчетливо виден и не обрезан;
- чем проще выглядит аватар, тем лучше;

- для всех социальных сетей используется один аватар (так легче найти и запомнить организацию);
- аватар должен хорошо смотреться в мобильных приложениях социальных сетей (особенно это важно для Instagram и Twitter, которые используются преимущественно на мобильных устройствах);
- аватар может периодически меняться и служить для продвижения мероприятий и услуг.

9.2.2. Обложка

В качестве обложки можно использовать и картинку, и фотографию учреждения.

Допускается применение текста, но не стоит перегружать пользователей информацией. Можно указать контакты, режим работы, телефон. Обложка также может служить для продвижения мероприятий, акций, услуг.

9.2.3. Изображения для публикаций

Визуально пост с изображением воспринимается лучше, чем без него. Какие изображения использовать:

- фотографии, связанные с организацией (мероприятия, интерьеры, рабочий процесс);
- готовые шаблоны для рубрик и тематических публикаций (разработать шаблон можно самостоятельно, используя графические редакторы и онлайн-сервисы);
- изображения из фотостоков: обязательно проверьте условия использования (в соответствии с п.п. 7.7).

9.3. Тематика публикаций

Что может быть полезно потенциальным посетителям:

- оперативная помощь;
- новости, информация о мероприятиях;
- информация о сохранении здоровья и о том, как именно МО помогает это сделать;
- демонстрация компетенции специалистов;
- рекомендации по профилактике заболеваний.

Информацию о предстоящих мероприятиях, конкурсах, опросы, информацию об акциях, дайджест новостей и т.п. можно закреплять вверху страницы.

9.4. Написание публикаций

Важно стремиться к тому, чтобы публикуемый контент был качественным и оригинальным:

- грамотно оформленный с точки зрения правил синтаксиса и пунктуации текст;
- публикации написаны специально для социальных сетей, с учетом особенностей целевой аудитории, а не повторение сокращенных версий пресс-релизов и официальных отчетов;
- фотографии и иллюстрации хорошего качества, без обрезанных элементов (не стоит использовать афиши с мелким текстом и мелкими элементами — это затрудняет просмотр на мобильных устройствах);
- регулярные, раз в 1-2 дня, публикации (скачки в количестве публикаций и длительное их приостановление негативно сказывается на имидже МО).

Будьте дружелюбны, не отвечайте на негатив негативом. Чаще используйте в публикациях слова «мы», «наша», «у нас». В социальных сетях между организацией и подписчиками нет преград и пользователям будет комфортнее, если за учреждением они увидят реальных людей.