



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**
(Минздрав ЧР)
**НОХЧИЙН РЕСПУБЛИКИН МОГАШАЛЛА ІАЛАШІАРАН
МИНИСТЕРСТВО**

П Р И К А З

10.08.2026г

№ 160

г. Грозный

**Об организации мониторинга технической работоспособности сервисов
здравоохранения «Запись на прием к врачу», «Телемедицинские
консультации», «Закрытие листков временной нетрудоспособности»,
реализуемых в Чеченской Республике и доступных гражданам в
национальном мессенджере МАХ**

В соответствии с федеральными законами от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 24 июня 2025 года № 156-ФЗ «О создании многофункционального сервиса обмена информацией и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить:

1.1. Целевые значения показателей эффективности использования сервисов отрасли здравоохранения «Запись на прием к врачу», «Телемедицинские консультации», «Закрытие листков временной нетрудоспособности», реализуемых в Чеченской Республике и доступных гражданам в национальном мессенджере МАХ (далее соответственно – Целевые значения, Сервисы), согласно приложению № 1;

1.2. Регламент постоянного мониторинга технической работоспособности Сервисов согласно приложению № 2;

1.3. Список лиц, ответственных за постоянный мониторинг технической работоспособности Сервисов, согласно приложению № 3.

2. Руководителям медицинских организаций, подведомственных Министерству здравоохранения Чеченской Республики (далее соответственно – медицинская организация, Министерство), указанных в приложении № 1, обеспечить:

2.1. Достижение Целевых значений;

2.2. Информирование пациентов о работе Сервисов;

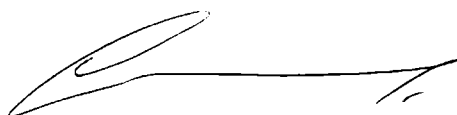
2.3. Назначение лиц, ответственных за предоставление соответствующих услуг посредством Сервисов.

3. Отделу делопроизводства, организационной и контрольной работы ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства здравоохранения Чеченской Республики» довести настоящий приказ до сведения руководителей медицинских организаций и разместить на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра здравоохранения Чеченской Республики Юсупова Х.С.

5. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

И.о. министра



М.Н. Салтаев

Приложение № 1
к приказу Министерства
здравоохранения Чеченской Республики
от «10» 08 2026 года № 180

Целевые значения
показателей эффективности использования сервисов отрасли здравоохранения «Запись на прием к врачу»,
«Телемедицинские консультации», «Закрытие листков временной нетрудоспособности», реализуемых в
Чеченской Республике и доступных гражданам в национальном мессенджере МАХ

Медицинская организация	Ежемесячная активная аудитория сервисов здравоохранения в национальном мессенджере МАХ (ед.)	Записи на прием к врачу с использованием национального мессенджера МАХ (ед.) (накопленным итогом с начала эксплуатации сервиса в МАХ)	Телемедицинские консультации, совершенные с использованием национального мессенджера МАХ, ед. (накопленным итогом с начала эксплуатации сервиса в МАХ)	Закрытие листков временной нетрудоспособности по результатам телемедицинской консультации, совершенной с использованием национального мессенджера МАХ (ед.)
ГБУ «Аргунская городская больница № 1»	1641	4448	2207	141
ГБУ «Ачхой-Мартановская центральная районная больница»	2851	5657	3807	180
ГБУ «Больница № 6 г. Грозного»	1148	1286	638	41
ГБУ «Веденская центральная районная больница»	2746	5450	2704	173
ГБУ «Грозненская центральная районная больница»	3540	7025	3485	223
ГБУ «Гудермесская центральная районная больница им. Х.Ш. Алиева»	4486	9895	4709	314

ГБУ «Детская клиническая больница № 2 г. Грозного»	859	1706	846	54
ГБУ «Детская поликлиника № 1 г. Грозного»	2110	4188	1878	133
ГБУ «Детская поликлиника № 3 г. Грозного»	1295	2569	1275	82
ГБУ «Детская поликлиника № 4 г. Грозного»	725	1439	914	46
ГБУ «Детская поликлиника № 5 г. Грозного»	1386	2751	1365	87
ГБУ «Клиническая больница № 3 г. Грозного»	1043	1078	935	34
ГБУ «Клиническая больница № 4 г. Грозного»	850	1289	640	41
ГБУ «Клиническая больница № 5 г. Грозного»	906	1599	993	51
ГБУ «Курчалосовская центральная районная больница им. А.И. Хизриевой»	4127	8191	4564	260
ГБУ «Надтеречная центральная районная больница»	2687	5332	2645	169
ГБУ «Наурская центральная районная больница»	1853	4075	1722	129
ГБУ «Ножай-Юртовская центральная районная больница»	3393	9115	3522	290
ГБУ «Поликлиника № 1 г. Грозного»	1391	2166	1075	69
ГБУ «Поликлиника № 2 г. Грозного»	1249	1883	934	60
ГБУ «Поликлиника № 3 г. Грозного»	1452	2286	1134	73
ГБУ «Поликлиника № 4 г. Грозного»	1902	3179	1577	101
ГБУ «Поликлиника № 5 г. Грозного»	1478	2338	1160	74
ГБУ «Поликлиника № 6 г. Грозного»	1365	2113	1048	67
ГБУ «Поликлиника № 7 г. Грозного»	1769	2916	1447	93

ГБУ «Серноводская центральная районная больница»	972	1930	958	61
ГБУ «Центральная районная больница Урус-Мартановского района им. М.М. Ахтаханова»	4207	9143	4636	290
ГБУ «Шалинская центральная районная больница»	4104	8146	4341	259
ГБУ «Шатойская межрайонная больница»	2167	5293	1626	168
ГБУ «Шелковская центральная районная больница»	3749	7440	3691	236
ГБУ «Детская стоматологическая поликлиника № 1 г. Грозного»	188	373	185	-
ГБУ «Республиканская детская стоматологическая поликлиника»	406	805	399	-
ГБУ «Республиканская стоматологическая поликлиника»	428	850	422	-
ГБУ «Стоматологическая поликлиника № 1 г. Грозного»	126	249	124	-
ГБУ «Стоматологическая поликлиника № 2 г. Грозного»	163	323	160	-
ГБУ «Стоматологический центр г. Грозного»	238	472	234	-

Приложение № 2
к приказу Министерства
здравоохранения Чеченской Республики
от «10» 08 2026 года № 160

Регламент

**постоянного мониторинга технической работоспособности сервисов
отрасли здравоохранения «Запись на прием к врачу», «Телемедицинские
консультации», «Закрытие листков временной нетрудоспособности»,
реализуемых в Чеченской Республике и доступных гражданам
в национальном мессенджере МАХ**

Обозначения и сокращения	
ГИСЗ ЧР	Государственная информационная система в сфере здравоохранения Чеченской Республики
Министерство	Министерство здравоохранения Чеченской Республики
МО	Медицинская организация, подведомственная Министерству здравоохранения Чеченской Республики
ТВСП МО	Территориально-выделенные структурные подразделения медицинских организаций, внесенные в Федеральный реестр медицинских организаций (ФРМО) с присвоенным им идентификатором
Бот	Автоматизированный скрипт, выполняющий сценарии по организации записи на прием к врачу или предоставления телемедицинской консультации гражданам, путем обращения к нему через национальный мессенджер МАХ посредством выбора предложенных значений
ТМК	Телемедицинская консультация
СТП	Служба технической поддержки
СУБД	Система управления базой данных
МИАЦ	ГБУ «Медицинский информационно-аналитический центр»
БАРС-КАВКАЗ, Вендор	ООО «БАРС-КАВКАЗ» (разработчик ГИСЗ ЧР)
ЦОД	Центр обработки данных
ФРМР	Федеральный регистр медицинских и фармацевтических работников

1. Мониторинг

1.1. Мониторинг работоспособности сервисов отрасли здравоохранения «Запись на прием к врачу», «Телемедицинские консультации», «Закрытие листков временной нетрудоспособности», реализуемых в Чеченской Республике и доступных гражданам в национальном мессенджере МАХ, осуществляется в проактивном режиме на основе онлайн-мониторинга запросов-ответов сервиса.

Источники: СУБД ГИСЗ ЧР, внутренние сервисы ГИСЗ ЧР, сервер приложения, журнал работы сервиса, endpoint контроля работоспособности /health.

Регламентная процедура: анализ доступности сервиса, состояния подключения к СУБД, обработки входящих и исходящих сообщений, а также наличия ошибок приложения. Контроль осуществляется посредством мониторинговых процедур, анализа журналов работы сервиса и графиков запросов-ответов с визуализацией в системе мониторинга.

Нормой является:

- наличие входящих и исходящих сообщений по временным интервалам;
- успешный ответ сервиса контроля работоспособности;
- доступность СУБД ГИСЗ ЧР и локального хранилища сервиса;
- отсутствие критических ошибок приложения;
- отсутствие необработанных исключений и повторяющихся технических сбоев.

Наличие алерта: отсутствие сообщений от Бота в течение 15 минут, недоступность сервиса контроля работоспособности, недоступность СУБД, наличие повторяющихся критических ошибок приложения.

Метрики: max_bot_success_message_out; max_bot_error_message_out; max_bot_total_message_in; max_bot_total_message_out; max_bot_health_status; max_bot_oracle_status; max_bot_sqlite_status; max_bot_processing_duration_ms.

Источники: СУБД ГИСЗ ЧР, данные записей на прием к врачу и телемедицинских консультаций, созданных посредством национального мессенджера МАХ.

Регламентная процедура: выполнение запросов к СУБД посредством аналитической системы с целью контроля количества записей, созданных через МАХ, сравнение показателей со средними значениями за предыдущие периоды, выявление отклонений, отсутствия записей либо роста количества отказов.

Метрики: количество записей посредством МАХ; отклонение от средних значений записи; отсутствие записи; количество успешных записей; количество отказов записи; количество технических ошибок при создании записи.

При анализе показателей учитывается, что отказы СУБД, связанные с бизнес-правилами ГИСЗ ЧР, в том числе отсутствие прикрепления пациента, занятость выбранного времени либо невозможность записи на выбранное

время, относятся к организационным или пользовательским ограничениям и не являются техническим сбоем сервиса.

Ответственные: МИАЦ, БАРС-КАВКАЗ.

Сроки: ежедневно.

1.2. Получение обратной связи. Источники: обращения ответственных лиц внутри МО, очные обращения и обращения граждан в социальных сетях Министерства и МО, платформы обратной связи, на линию поддержки МИАЦ: support@miacshr.ru.

Метрики: получение сообщений граждан, анализ публикаций со стороны координационных центров.

Ответственные: МО, МИАЦ.

Сроки: ежедневно.

2. Последовательность действий при выявлении ошибок

2.1. Проверка статуса работоспособности сервисов посредством мониторинговых процедур. Очная проверка отсутствия работоспособности.

2.2. Уведомление ответственных лиц Вендора, Министерства, ответственных МО о выявленных нарушениях в работе Ботов.

2.3. Декомпозиция ошибок:

наличие сетевых проблем: отсутствие сетевой связанности, увеличенный тайм-аут ответа;

технические ошибки: внутренняя ошибка ГИСЗ ЧР, сбой алгоритма работы Бота, отсутствие ответа, некорректные данные;

наличие ошибок уровня ЦОД (сервер, системы виртуализации, отдельные сервисы и модули ГИСЗ ЧР);

выявление организационных ошибок: проблемы идентификации, отсутствия расписания по специальности/врачу.

При возникновении ошибок таймаута, либо внутренних ошибок ГИСЗ ЧР ответственный сотрудник МИАЦ обращается в СТП разработчика для предоставления логов, необходимых для решения характерных ошибок.

При возникновении организационных ошибок сотрудник МИАЦ сверяет данные на предмет учета таких факторов, как наличие слотов, доступность ТВСП МО для выбора, имелись ли записи пациентов к специалисту, статус обработки заявок в ГИСЗ ЧР со стороны МО, успешность идентификации пользователя.

При возникновении ошибок на стороне платформы МАХ, выявлении технического характера их возникновения, сотрудник МИАЦ создает обращение в СТП платформы МАХ.

Ответственные: МИАЦ.

Сроки: незамедлительно, по факту выявления.

3. Мероприятия по устранению ошибок

Организационные ошибки. Выявленные ошибки на уровне МО: отсутствие слотов, отсутствие работы с журналом заявок пациента. Выявление проблемы записи в связи с отсутствием расписания в МО, проводится на основе анализа соответствия расписания приказу Министерства от 29 июля 2024 года № 185 «Об организации формирования расписания и записи на прием к врачу в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Чеченской Республики, оказывающих первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях».

Сотрудник МИАЦ выгружает отчеты по созданным в МО расписаниям с глубиной до количества слотов на врача, сверяет с установленными нормами, выявляет отклонения, сверяет с данными ФРМР. Оперативно направляет отчет с данными о несоответствии расписания с типовым набором слотов ответственному должностному лицу МО с требованием по устранению или предоставлению комментариев по вынужденному отклонению от установленных норм.

Руководители МО осуществляют контроль наличия расписания ТМК путем обращения к профильному дашборду: <https://kpi.mzchr.ru/registry-dashboard>.

Ответственные: МИАЦ, МО.

Сроки: МИАЦ – ежедневно; ответственное лицо в МО: ежедневно, по факту наличия обращения; руководители МО – ежедневно.

Технические ошибки ГИСЗ ЧР. При выявлении или получении сведений (посредством заявки) о технических ошибках в работе сервисов представитель Вендора:

проводит первичную диагностику и фиксацию заявки в системе учета. Осуществляет определение типа ошибки и уровня критичности (влияние на бизнес-процессы);

проводит диагностику: сбор логов, метрик мониторинга, конфигураций для выявления причины сбоя.

Эскалация (при необходимости). Передача сложного инцидента на 3 уровень поддержки или разработчикам. Взаимодействие с представителем МИАЦ в целях установления сроков разрешения инцидента, а также решения проблем по иным зонам ответственности. Взаимодействие с представителями платформы МАХ или координационного центра Министерства здравоохранения Российской Федерации.

Осуществляется разрешение инцидента: через исправление ошибок, выпуск патчей или обновление версий продукта.

Закрытие и информирование: по факту закрытия инцидента осуществляется оповещение пользователя, создавшего тикет о решении проблемы и закрытие тикета. Проводится анализ: анализ причин для предотвращения повторных инцидентов.

Ответственные: БАРС-КАВКАЗ, МИАЦ

Сроки: МИАЦ – ежедневно в рабочее время (09:00-18:00); БАРС-КАВКАЗ – круглосуточно.

4. Сроки работ по заявкам. Эскалация

Заявки по уровням зон ответственности создаются незамедлительно по факту выявления. Первоначальное уведомление о возникших затруднениях передается ответственным лицам БАРС-КАВКАЗ, МИАЦ, Министерства в рабочем порядке. Основная заявка формируется посредством создания обращения в веб-формах СТП БАРС-КАВКАЗ.

Срок реагирования на заявки не должен превышать 15 минут. При отсутствии реакции (ответа СТП) лицо, создавшее заявку, осуществляет телефонный звонок лицу, в чью зону ответственности входит возникшая проблема согласно приложению № 3 к настоящему приказу. При отсутствии реакции в течение последующих 15 минут вопрос эскалируется до уровня регионального координатора.

Сроки возобновления работоспособности сервисов (Ботов) не должны превышать 4 часа. При превышении сроков возобновления работоспособности сервисов вопрос эскалируется до уровня регионального координатора.

Все работы по обновлению функциональности Ботов и иных плановых работ проводятся преимущественно после 18:00 по согласованию с ответственными лицами БАРС-КАВКАЗ, МИАЦ, Министерства.

Приложение № 3
к приказу Министерства
здравоохранения Чеченской Республики
от «10» 08 2026 года № 160

**Список лиц,
ответственных за постоянный мониторинг технической работоспособности сервисов отрасли здравоохранения
«Запись на прием к врачу», «Телемедицинские консультации», «Закрытие листков временной
нетрудоспособности», реализуемых в Чеченской Республике и доступных гражданам в национальном
мессенджере МАХ**

Роль	Ф.И.О.	Должность	Функции	Зона ответственности
Региональный координатор	Юсупов Хасан Саслудинович	Заместитель министра здравоохранения Чеченской Республики	Общее руководство, контроль, согласование изменений	Достижение целевых значений показателей эффективности использования сервисов отрасли здравоохранения
Куратор медицинских организаций	Израилов Арсен Асланбекович	Директор ГБУ «Медицинский информационно-аналитический центр»	Определение и согласование областей и случаев применения телемедицинских консультаций	Нормативное регулирование
Технический специалист Центра обработки данных	Исраилов Рамзан Кюриевич	Заместитель директора ГБУ «Медицинский информационно-аналитический центр»	Технический специалист	Центр обработки данных, сетевые настройки
Представитель ГБУ «Медицинский информационно-аналитический центр»	Чираев Тимур Абдиевич	Помощник директора ГБУ «Медицинский информационно-аналитический центр»	Обеспечение работоспособности и развития сервисов	Обеспечение взаимодействия участников по зонам ответственности.
Аналитик	Эльмурзаев Лом-Али Якубович	Начальник отдела прогнозирования и программного обеспечения	Мониторинг сервисов МАХ	Аналитика системы управления базой данных государственной информационной системы в сфере

		ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства здравоохранения Чеченской Республики»		здравоохранения Чеченской Республики, организационные ошибки
Разработчик	Исраилов Рамзан Кюриевич	Заместитель директора ГБУ «Медицинский информационно- аналитический центр»	Разработка сервисов мессенджера МАХ и интеграция с государственной информационной системой в сфере здравоохранения Чеченской Республики	Технические ошибки государственной информационной системой в сфере здравоохранения Чеченской Республики. Разработка, администрирование, функционирование сервисов