



Министерство здравоохранения Омской области
Бюджетное учреждение здравоохранения Омской области
«КЛИНИЧЕСКИЙ ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»
(БУЗОО «КДЦ»)

П Р И К А З

15 мая 2024 г.

№ 125

г. Омск

**Об утверждении Положения об информационной политике
бюджетного учреждения здравоохранения Омской области
«Клинический диагностический центр»**

В соответствии с положениями федеральных законов от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Закона Российской Федерации от 27 декабря 1991 года № 2124-1 «О средствах массовой информации», а также в целях совершенствования организации взаимодействия БУЗОО «КДЦ» (далее – учреждение) со средствами массовой информации (далее - СМИ), повышения информационной открытости БУЗОО «КДЦ» и организации единого порядка предоставления в СМИ своевременной и объективной информации о деятельности и государственных услугах БУЗОО «КДЦ» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение об информационной политике БУЗОО «КДЦ» (далее - Положение) согласно Приложению.
2. Отделу документационного обеспечения кадрово-правовой службы в пятидневный срок с момента утверждения приказа ознакомить всех причастных лиц и разместить электронную копию в сети БУЗОО «КДЦ».
3. Руководителям структурных подразделений в пятидневный срок ознакомить с Положением всех сотрудников. Листы ознакомления направить в отдел документационного обеспечения кадрово-правовой службы.
4. Заместителю главного врача по организационно-методической работе обеспечить размещение Положения на официальном сайте БУЗОО «КДЦ» с целью ознакомления представителей СМИ.
5. Начальнику кадрово-правовой службы обеспечить ознакомление с Положением вновь принимаемых сотрудников.

6. Считать приказ от 26 июля 2017 года № 38 «Об утверждении Положения об информационной политике бюджетного учреждения здравоохранения Омской области «Клинический диагностический центр» утратившим силу.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



Н.И. Орлова

Бодрова Т.В. 2-17

Матросова Е.Ю. 4-15



Положение об информационной политике бюджетного учреждения здравоохранения Омской области «Клинический диагностический центр»

I. Основные понятия и термины

Информационная политика - комплекс организационных мероприятий, связанных с воспроизводством и распространением информации о деятельности БУЗОО «КДЦ».

Инфографика (информационная графика) - визуальное представление данных с целью визуализации больших объемов информации, наглядного изображения соотношения предметов и фактов во времени и пространстве, а также визуализации тенденции изменений.

Информационный повод - событие, мероприятие, обстоятельство, действие, явление, нововведение, связанное с деятельностью БУЗОО «КДЦ», которое может вызвать интерес СМИ.

Медиаплан - план освещения информационных поводов.

Пресс-релиз - сообщение для информирования целевых групп ведомства, содержащее новостные и разъясняющие материалы о БУЗОО «КДЦ», официальную позицию по актуальным вопросам либо анонсы мероприятий.

Публичная деятельность (публичное позиционирование, публичное выражение позиции) - представление позиции БУЗОО «КДЦ» в публичном информационном пространстве, информирование широкой общественности или конкретной целевой аудитории о событиях/решениях/действиях БУЗОО «КДЦ» с использованием различных инструментов и коммуникативных технологий (в том числе выступления на публичных мероприятиях, выражение позиции на дискуссионных площадках, инициирование публикаций в СМИ, комментарии представителей БУЗОО «КДЦ» в СМИ, публичные кампании в социальных медиа и т.п.).

Публичное информационное пространство - пространство, включающее в себя среду и материалы средств массовой информации (печатных, электронных), социальных медиа, официальных интернет-ресурсов органов государственной власти и представителей общественных институтов, других открытых источников информации.

СМИ - средства массовой информации.

Спикер - уполномоченный представитель БУЗОО «КДЦ» для выступления в публичном поле.

Эксперт - профессионал, обладающий глубокими знаниями и опытом в конкретной области или предмете, который консультирует, анализирует и предоставляет квалифицированные оценки или рекомендации.

Целевая аудитория - общественная группа внутри и вне БУЗОО «КДЦ», которой адресована конкретная информация в рамках проведения PR-мероприятия (пациенты, потенциальные пациенты, бизнес-сообщество, профессиональное сообщество, органы власти и др.).

II. Общие положения

2.1 БУЗОО «КДЦ» при организации взаимодействия со СМИ руководствуется положениями Конституции Российской Федерации, федеральных законов от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», законов Российской Федерации от 27 декабря 1991 года № 2124-1 «О средствах массовой информации».

2.2 Положение об информационной политике БУЗОО «КДЦ» определяет цели, задачи, принципы информационной деятельности Учреждения, целевые аудитории и каналы коммуникации, приоритетные направления коммуникационной деятельности, порядок выступления спикеров и экспертов, параметры корпоративного стиля.

2.3 Ключевые темы информационной политики:

2.3.1 Поводом для освещения являются все события, раскрытие информации о которых регламентируется законодательством Российской Федерации и не противоречит требованиям положений федеральных законов от 21 июля 1993 года № 5485-1 «О государственной тайне», от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

2.3.2 Материалы, подготавливаемые для опубликования в СМИ, социальных сетях и на официальных сайтах БУЗОО «КДЦ», условно разделяются по основным направлениям:

- статистика и аналитика;
- полезная информация для пациентов, потенциальных пациентов и организаций;
- ключевые проекты и инфоповоды федерального значения.

2.4 Основные принципы:

2.4.1 Принцип регулярности - намерение и готовность Учреждения на постоянной и регулярной основе предоставлять СМИ и другим заинтересованным лицам актуальную информацию о деятельности Учреждения, о новых направлениях работы.

2.4.2 Принцип оперативности - намерение и готовность Учреждения в наиболее короткие сроки реагировать на запросы СМИ, предоставлять актуальную информацию на сайте Учреждения и в иных информационных источниках.

2.4.3 Принцип доступности - намерение и готовность Учреждения использовать каналы распространения информации об Учреждении, обеспечивающие свободный, необременительный доступ заинтересованных лиц к предоставляемой информации.

2.4.4 Принцип достоверности - намерение и готовность Учреждения предоставлять заинтересованной аудитории информацию, соответствующую действительности, а также обеспечивать контроль со стороны Учреждения за тем, чтобы распространяемая обществом информация не была искажена или не являлась ошибочной.

2.4.5 Принцип сбалансированности – намерение и готовность Учреждения обеспечить разумный баланс открытости и прозрачности, с одной стороны, и конфиденциальности - с другой, в целях реализации Закона о защите персональных данных.

2.5 Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся по инициативе организационно-методического отдела БУЗОО «КДЦ», согласованной с заместителем главного врача по организационно-методической работе БУЗОО «КДЦ», и утверждаются главным врачом БУЗОО «КДЦ».

2.6 Координацию взаимодействия БУЗОО «КДЦ» со СМИ в рамках реализации Положения осуществляет специалист по связям с общественностью БУЗОО «КДЦ».

2.7 Контроль за реализацией информационной политики БУЗОО «КДЦ», взаимодействием со СМИ и организацией деятельности специалиста по связям с общественностью осуществляет начальник организационно-методического отдела и заместитель главного врача по организационно-методической работе БУЗОО «КДЦ».

2.8 Спикеры и эксперты:

2.8.1 Ключевыми спикерами БУЗОО «КДЦ» являются главный врач (и.о. главного врача), заместители главного врача, заведующие структурными подразделениями и ведущие специалисты по клиническим специальностям.

2.8.2 В случае если выступление ключевых спикеров БУЗОО «КДЦ» является невозможным или нежелательным, деятельность БУЗОО «КДЦ» комментирует представитель Учреждения, кандидатура которого согласована с главным врачом.

2.8.3 Информация, предназначенная для огласки спикерами или экспертами БУЗОО «КДЦ», должна быть согласована с главным врачом.

2.8.4 БУЗОО «КДЦ» при реализации Положения руководствуется принципами информационной открытости, доступности и достоверности и привлекает к информационному взаимодействию как внутренних, так и внешних экспертов: представителей органов государственной власти, профессионального и научного сообщества.

2.9 Корпоративный стиль:

2.9.1 В целях формирования узнаваемости в информационном поле образа БУЗОО «КДЦ» необходимо придерживаться единой стилистики визуальной идентификации в Учреждении.

2.9.2 Необходимо обязательное использование официального логотипа и цветов БУЗОО «КДЦ» в целях визуальной идентификации Учреждения на всех официальных площадках в сети интернет.

2.9.3 Единый стандарт дизайна применяется:

- в оформлении интерьера БУЗОО «КДЦ»;
- при создании информационных и полиграфических материалов, используемых внутри и вне БУЗОО «КДЦ»;
- на раздаточных материалах и рекламно-сувенирных носителях, распространяемых на публичных мероприятиях;
- в презентационных материалах БУЗОО «КДЦ»;
- на грамотах и дипломах БУЗОО «КДЦ»;
- при оформлении интернет-сайта;
- на деталях корпоративной одежды сотрудников БУЗОО «КДЦ».

2.9.4 При подготовке презентаций, стендов, печатных и информационных материалов сотрудники БУЗОО «КДЦ» должны использовать рекомендуемые цветовые сочетания, утвержденные в брендбуке БУЗОО «КДЦ».

2.9.5 Основные требования к визуальному стилю:

- создает впечатление надежности, безопасности, дружелюбия;
- легкий для восприятия, понятный и современный;
- отражающий преобразования, социальную направленность и прямой контакт с потребителями медицинских услуг.

2.9.6. Необходимо исключить визуальные креативные решения, которые могут вызвать непонимание хотя бы у одной из целевых аудиторий БУЗОО «КДЦ», реакции неприятия и отторжения, неоднозначные трактовки, негативные ассоциации, массовую критику в СМИ и социальных медиа.

III. Цели и задачи информационной политики

3.1 Целью информационной политики БУЗОО «КДЦ» является создание положительного имиджа организации путем повышения уровня информированности целевых аудиторий о деятельности Учреждения и предоставляемых государственных услугах.

3.2 В Положении обозначены основные направления деятельности:

- повышение уровня информированности населения, юридических лиц, органов государственной власти и местного самоуправления, СМИ и других заинтересованных лиц о деятельности БУЗОО «КДЦ» и предоставляемых государственных услугах. Рост лояльности целевых аудиторий путем донесения актуальной востребованной информации;
- развитие партнерских связей и межведомственных коммуникаций.

3.3 Цели информационной политики достигаются выполнением следующих основных задач:

- реализация прав граждан на получение своевременной, объективной, полной и разносторонней информации о деятельности БУЗОО «КДЦ»;
- увеличение количества релевантных каналов коммуникаций с гражданами и организациями (порталы, издания, мобильные приложения, социальные сети, информационно-образовательные проекты, видео) и повышение качества подачи информации;
- привлечение к сотрудничеству представителей профессионального и экспертного сообщества, реализация совместных информационных мероприятий;
- внедрение единых стандартов, регламентирующих работу по информированию целевых аудиторий о деятельности БУЗОО «КДЦ», взаимодействию со СМИ, обновлению публичной информации на официальном сайте Учреждения;
- применение современных методов взаимодействия со СМИ и проведения анализа информационного поля;
- повышение уровня подготовки специалистов по взаимодействию со СМИ и ведению социальных сетей;
- использование в процессе коммуникации современного и понятного различным аудиториям языка и стиля изложения;
- разработка контента, оптимизированного для различных каналов коммуникации и целевых аудиторий;
- подготовка сообщений о результатах деятельности БУЗОО «КДЦ» с позиции пользы и удобства для целевых аудиторий и донесение их через различные каналы коммуникации;
- минимизация негативных сообщений о деятельности БУЗОО «КДЦ» в информационном поле;
- работа с официальным сайтом, публикацией текстового контента в удобной и понятной для пользователей форме;
- использование корпоративного стиля БУЗОО «КДЦ».

IV. Целевые аудитории и каналы коммуникации

4.1 С учетом специфики взаимодействия и общих информационных потребностей выделяются три основных целевых аудитории БУЗОО «КДЦ»:

- пациенты и потенциальные пациенты - люди разного возраста, пола и социального статуса, нуждающиеся в медицинской помощи и услугах;
- профессиональные сообщества - компании и организации, заинтересованные в предоставлении медицинской страховки и заботе о здоровье своих сотрудников;
- органы государственной власти (федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации), а также органы местного самоуправления.

4.2 Задачи:

- популяризация получения услуг БУЗОО «КДЦ» по каналам коммуникации;
- формирование общественного мнения о прозрачности оказания услуг БУЗОО «КДЦ» и высоком профессионализме сотрудников организации;
- развитие методов освещения деятельности БУЗОО «КДЦ», внедрение новых форматов взаимодействия с аудиторией;
- персонификация БУЗОО «КДЦ» в публичном поле (формирование мнения о сотрудниках БУЗОО «КДЦ» как об экспертах).

4.3 Ключевые тезисы:

БУЗОО «КДЦ» - это высококвалифицированный медицинский персонал и современное медицинское оборудование, предоставление качественной медицинской помощи (обеспечение высокого уровня медицинской помощи пациентам);

БУЗОО «КДЦ» - это безопасность и эффективность лечения, использование современных методов и технологий, контроль за качеством лекарственных препаратов и медицинского оборудования;

БУЗОО «КДЦ» - это пациентоориентированность. Предоставление информированного добровольного согласия перед предоставлением медицинских услуг, уважение к выбору пациента и его праву на конфиденциальность;

БУЗОО «КДЦ» - это уважение к автономии и достоинству пациента.

4.4 Каналы и способы коммуникации с целевыми аудиториями БУЗОО «КДЦ» представлены в таблице:

№ п/п	Канал коммуникации	Способ коммуникации
Сеть Интернет		
1	Официальные сайты БУЗОО «КДЦ»	Контент, онлайн-сервисы, ответы на часто задаваемые вопросы граждан и организаций
2	Поисковые системы: Яндекс, Google	Поисковая оптимизация (SEO) официальных сайта БУЗОО «КДЦ»
Средства массовой информации		
3	Федеральные СМИ	Пресс-релизы, собственная аналитика БУЗОО «КДЦ», статистические данные, инфографика, интервью руководства организации, комментарии экспертов, профили ключевых спикеров
4	Региональные СМИ	Пресс-релизы, собственная аналитика БУЗОО «КДЦ», статистические данные, инфографика, интервью руководства организации
5	Корпоративные СМИ	Новостные материалы, аналитические и научные статьи, интервью, комментарии, собственная

		аналитика БУЗОО «КДЦ», социальная реклама
6	Онлайн-СМИ, информ. агентства, профсообщества	Новостные материалы, статьи, интервью, комментарии, собственная аналитика БУЗОО «КДЦ», социальная реклама
Социальные сети		
7	Официальные страницы БУЗОО «КДЦ» в социальных сетях	Новостные материалы, аналитические и научные статьи, интервью, комментарии, собственная аналитика БУЗОО «КДЦ», инфографика, опросы, тесты, ответы на часто задаваемые вопросы
Мероприятия		
8	Мероприятия БУЗОО «КДЦ»	Круглые столы, вебинары для представителей профессионального сообщества и сотрудников БУЗОО «КДЦ», семинары для заявителей - юридических лиц, обучающие мероприятия для заявителей (школы «Здоровья») - физических лиц. Конференции, круглые столы
9	Отраслевые мероприятия	Выступления первых спикеров и экспертов на отраслевых конференциях, участие в форумах, круглых столах и др.
Иные формы		
10	Полиграфическая продукция	Выпуск листовок, буклетов, календарей с контактными данными БУЗОО «КДЦ», перечнем оказываемых государственных услуг, инструкциями по их получению и т.п. для распространения

V. Порядок работы со СМИ

5. Общую стратегию взаимодействия со СМИ определяет главный врач.

5.1 Запросы от СМИ поступают посредством всех видов связи в отдел документационного обеспечения кадрово-правовой службы.

5.2 Все запросы от СМИ обрабатываются исполнителем в соответствии с резолюцией главного врача. Если информационный запрос от СМИ поступил специалисту по связям с общественностью в устной форме, то последний рекомендует представителям СМИ подготовить письменный запрос и направить в адрес Учреждения на имя главного врача.

5.3 Сотрудники Учреждения не имеют права взаимодействовать со СМИ в качестве должностных лиц, отвечать на запросы самостоятельно, давать интервью, принимать участие в съемках без согласования с главным врачом.

5.6 БУЗОО «КДЦ» направляет на согласование в «пресс-службу» Министерства здравоохранения Омской области материалы, планируемые к опубликованию в СМИ различных уровней.

VI. Порядок работы с официальным сайтом

6.1 Информация на официальном сайте Учреждения актуализируется в оперативном режиме по мере необходимости.

6.2 На сайте размещается весь перечень информации, определенный Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 года № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу Постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 года № 1006», Приказом Министерства здравоохранения РФ от 30 декабря 2014 года № 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», Распоряжением Министерства здравоохранения Омской области от 27 декабря 2013 года № 478-р «О создании официальных сайтов государственных Учреждений здравоохранения Омской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в ред. Распоряжений Министерства здравоохранения Омской области от 8 мая 2015 года № 173-р, от 21 июля 2016 года № 240-р).

6.3 Для актуализации информации на страницах официального сайта Учреждения привлекаются руководители соответствующих структурных подразделений.

6.4 Руководители структурных подразделений должны своевременно, в регулярном режиме предоставлять администратору сайта актуальную информацию в рамках деятельности своего подразделения.

6.5 Начальник кадрово-правовой службы обеспечивает передачу в отдел автоматизированных систем управления актуальных сведений об изменении кадрового состава БУЗОО «КДЦ», о профессиональном образовании, квалификации и аккредитации медицинского работника в трехдневный срок с момента получения актуализированных сведений.

6.6 За своевременное размещение актуальной нормативно-правовой базы несет ответственность заместитель главного врача по организационно-методической работе.

6.7 За своевременное размещение актуальной информации на странице «Пресс-центр» несет ответственность специалист по связям с общественностью.

6.8 За рубрики: «Задать вопрос», «Заказать звонок», «Запись на прием» на официальном сайте несет ответственность старший администратор контакт-центра организационно-методического отдела.

6.9 Данный принцип работы распространяется как на официальный сайт БУЗОО «КДЦ», так и на официальный сайт учреждения на платформе «Госвеб».

VII. Порядок работы в социальных сетях

7.1 К официальным аккаунтам БУЗОО «КДЦ» относятся группы: ВКонтакте, Одноклассники, телеграмм канал Учреждения.

7.2 Специалист по связям с общественностью обеспечивает информационное наполнение официальных аккаунтов Учреждения в социальных сетях.

7.3 Ответы на комментарии и сообщения пользователей в социальных сетях носят общий информационно-справочный характер и могут содержать ссылки на информационные материалы, размещенные, в том числе, на официальных сайтах БУЗОО «КДЦ». В случае если для ответа в социальных сетях требуется получение персональных данных и дополнительная информация, пользователю даются рекомендации о направлении в Учреждение обращения в установленном законодательством порядке.

7.4 В целях повышения информационной открытости БУЗОО «КДЦ» работа с комментариями граждан в официальных социальных сетях осуществляется следующим образом:

- специалист по связям с общественностью оперативно реагирует на заданные в социальных сетях вопросы (о стоимости услуг, о записи на прием, о получении результатов) и комментарии и отвечает пользователю в течение рабочего дня;

- специалист по связям с общественностью на вопросы, связанные с качеством оказания медицинских услуг в БУЗОО «КДЦ», информирует начальника организационно-методического отдела, готовит совместно с руководителями профильных отделов и согласовывает с начальником организационно-методического отдела проект ответа заявителю в возможно короткие сроки.

7.5 При выявлении в социальных сетях материала критического и негативного характера, затрагивающего деятельность БУЗОО «КДЦ», специалист по связям с общественностью сообщает об этом начальнику организационно-методического отдела, заместителю главного врача по организационно-методической работе с целью информирования главного врача и принятия мер реагирования.