Разъяснения по зонам ответственности работы службы технической поддержки по вопросам, связанным с работой информационного ресурса Росздравнадзора по вводу лекарственных препаратов в гражданский оборот.

Росздравнадзором проведен анализ обращений заявителей по вопросам внесения данных в обновлённую версию информационного ресурса Росздравнадзора «Выборочный контроль» о вводе лекарственных препаратов в гражданский оборот.

С 29.11.2019 на адрес Службы Технической поддержки АИС Росздравнадзора поступило 244 обращения пользователей. Среди данных обращений выделяются следующие группы вопросов:

* методические вопросы, вопросы по изменению учетных записей пользователей -29%;
* вопросы наполнения ГРЛС Минздрава России - 25%,;
* ошибки при работе в системе - 2%;
* пожелания о доработках в системе - 4%;
* консультации по работе в обновленной системе - 40%.

Для оптимизации работы с поступающими обращениями информируем:

1. Процедура изменения учетных записей пользователей подробно описана в инструкциях, размещенных на начальном экране информационного ресурса АИС Росздравнадзора «Выборочный контроль» <http://vk.roszdravnadzor.ru/?type=logon&redirect_params=>. Вопросы по изменению сведений в учетных записях (изменения сведений о юр адресе, фио директора, типе организации) направлять на адрес [www@roszdravnadzor.ru](mailto:www@roszdravnadzor.ru).
2. Для ответов на методические вопросы и для проведения консультаций по работе в информационном ресурсе АИС Росздравнадзора «Выборочный контроль» необходимо обращаться на горячую линию Росздравнадзора: +7(903) 790-88-37; +7 (909) 641-31-36; адрес электронной почты [IRO@FGU.RU](mailto:IRO@FGU.RU) (указать в тексте письма «Для горячей линии»).
3. По вопросам ошибок и предложений по работе в информационном ресурсе (кроме вопросов, связанных с отсутствием требуемых сведений о ЛП) необходимо обращаться в службу технической поддержки АИС Росздравнадзора [rzn\_support@ppr.ru](mailto:rzn_support@ppr.ru) (указать в тексте письма «По вопросам ввода ЛП в гражданский оборот»).
4. По вопросам отсутствующих сведений о лекарственных препаратах необходимо обращаться в службу технической поддержки АИС Росздравнадзора [rzn\_support@ppr.ru](mailto:rzn_support@ppr.ru) (указать в тексте письма «Отсутствие сведений о ЛП»).