



ДЕПАРТАМЕНТ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ НАСЕЛЕНИЯ
КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

« 04 » 07 2017г.

№ 978

г. Кемерово

Об организации проведения мониторинга качества предоставления
государственной услуги

Во исполнение распоряжения Коллегии Администрации Кемеровской области от 14.07.2011 № 620-р «Об утверждении Программы проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Кемеровской области»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить план-график проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги департаментом охраны здоровья населения Кемеровской области, согласно приложению № 1 к настоящему приказу.

2. Утвердить форму анкеты для изучения удовлетворенности населения Кемеровской области качеством предоставляемой государственной услуги, согласно приложению № 2 к настоящему приказу.

3. Руководителям медицинских организаций государственной системы здравоохранения Кемеровской области, оказывающих первичную медико-санитарную помощь и осуществляющих прием заявлений, постановку на учет и предоставление информации об организации высокотехнологичной медицинской помощи, обеспечить выборочное анкетирование лиц, которым была оказана государственная услуга «Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об организации оказания высокотехнологичной медицинской помощи», по форме анкеты, утвержденной настоящим приказом.

Заполненные формы анкет в сканированном виде представлять в Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Кемеровской области «Кемеровский областной медицинский информационно-аналитический центр» по электронному адресу: «via@kuzdrav.ru» до 20 августа текущего года.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника департамента охраны здоровья населения Кемеровской области О.Е. Абросову.

Начальник департамента



КОПИЯ ВЕРНА

В.М. Шан-Син

Приложение 1
к приказу департамента
охраны здоровья населения
Кемеровской области
от «04» 07. 2017г. № 948

**Ежегодный календарный план-график проведения мониторинга качества
предоставления государственной услуги**

Услуги, закрепленные за департаментом охраны здоровья населения Кемеровской области			
Наименование услуги	Мероприятие	Ответственный	Сроки
1. Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об организации оказания высокотехнологичной медицинской помощи.	1.1. Проведение мониторинга, формирование утвержденной отчетности	Полянская Е.Б.	до 1 сентября отчетного года
	1.2. Выборочное анкетирование получателей государственной услуги	Руководители медицинских организаций государственной системы здравоохранения, оказывающих первичную медико-санитарную помощь и осуществляющих прием заявлений, постановку на учет и предоставление информации об организации высокотехнологичной медицинской помощи	до 20 августа отчетного года
	1.3. Обработка анкет	Беглов Д.Е.	до 1 сентября отчетного года

Приложение 2
к приказу департамента
охраны здоровья населения
Кемеровской области
от «04» 04. 2017г. № 978

Анкета

для проведения анкетирования получателей государственной услуги

«Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об организации оказания высокотехнологичной медицинской помощи»

Дата: _____

Наименование органа исполнительной власти (ОИВ):
Департамент охраны здоровья населения Кемеровской области

Место проведения анкетирования: _____

Здравствуйте!

В настоящее время проводится анкетирование получателей государственных услуг, предоставляемых департаментом охраны здоровья населения Кемеровской области.

Департамент заинтересован в том, чтобы при разработке мер по повышению качества и доступности государственных услуг гражданам было учтено Ваше мнение.

Заполнение анкеты займет у Вас не более 10-ти минут. Вы можете быть уверены, что содержание Ваших ответов будет анализироваться только в целом, без упоминания конкретного человека, и использоваться только в обобщенном виде вместе с ответами других получателей. Заранее благодарим Вас за участие в анкетировании!

1. Ваш пол
1. Мужской
2. Женский

2. В каком году Вы родились?
В 19__ году

3. Ваше образование

1. Вышшее или незаконченное высшее
2. Среднее специальное (техникум, профтехучилище и др.)
3. Полное среднее (средняя школа)
4. Неполное среднее, начальное

4. Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной услуги?

1. Очень хорошо
2. Скорее хорошо
3. Скорее плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

5. Сколько времени Вы потратили на обращение в медицинскую организацию, представляющую департамент охраны здоровья населения Кемеровской области, в связи с получением данной услуги? (Если не стояли в очереди, то проставляется "0").

Время ожидания в очереди на подачу документов. Укажите, пожалуйста:

1. _____ (часов)
2. _____ (минут)

6. Если у Вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?

1. Улучшилось
2. Скорее улучшилось
3. Осталось без изменений
4. Скорее ухудшилось
5. Ухудшилось
6. Затрудняюсь ответить
7. Не получая данную услугу ранее

7. Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?

1. Да, хорошо
2. Приблизительно
3. Нет

8. Устраивает ли Вас время, затраченное на ожидание в очереди на подачу документов?

1. Да
2. Скорее да
3. Скорее нет
4. Нет
5. Трудно сказать

9. Удалось ли Вам сдать документы на получение услуги в полном объеме с первого раза?
1. Да
 2. Нет

10. Если не удалось, то почему? Можно выбрать несколько вариантов ответа
1. Сотрудник не принял документ, так как они были неправильно заполнены (ошибки)
 2. Сотрудник не принял документ, так как был предоставлен неполный комплект необходимых документов
 3. Сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные
 4. Не удалось подать документы в связи с большой очередью
 5. Другая причина, напишите сами _____

11. Если Вам потребовались дополнительные документы, официально неустановленные, то какие? Укажите название документа и органа власти (учреждения), предоставляющего данный документ, а также стоимость и время, затраченные на получение данного документа.

1. Документ	2. Орган власти (учреждение)	3. Стоимость, рублей	4. Время, дней
1.1. _____	2.1. _____	3.1. _____	3.1. _____
1.2. _____	2.2. _____	3.2. _____	3.2. _____
1.3. _____	2.3. _____	3.3. _____	3.3. _____

12. Удовлетворены ли Вы вежливостью сотрудников учреждений, предоставляющих данную услугу?

1. Да
2. Скорее да
3. Скорее нет
4. Нет
5. Трудно сказать

13. Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в медицинской организации, представляющей департамент охраны здоровья населения Кемеровской области, где Вы получали данную услугу?

1. Да
2. Скорее да
3. Скорее нет
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

14. Что из перечисленного имеется в муниципальной организации, представляющей департамент охраны здоровья населения Кемеровской области, где Вы получали данную услугу? (Отметьте все, что имеется.)

1. Пандусы для инвалидов
2. Консултант
3. Справочное бюро для информирования посетителей
4. Информационный стенд
5. Инфомат (электронный стенд)
6. Организована «электронная очередь»
7. Копировальный аппарат для посетителей
8. Предоставляются услуги нотариуса
9. Стулья (скамьи) для посетителей
10. Достаточное количество стульев (скамей) для посетителей
11. Стол для работы с документами
12. Удобный стол для работы с документами
13. Кондиционер
14. Гардероб
15. Туалеты
16. Другое, напишите _____

15. Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления данной услуги?

1. Очень хорошо
2. Скорее хорошо
3. Скорее плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

16. Приходилось ли Вам при оформлении документов для получения данной услуги выплачивать негласно денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур? Если да, сколько?

1. Да, укажите, пожалуйста, сумму _____ руб.
2. Нет

17. Сколько всего раз Вам пришлось обращаться в медицинскую организацию, представляющую департамент охраны здоровья населения Кемеровской области, для сбора, сдачи документов? Укажите, сколько _____ раз(а).

18. Устраивает ли Вас количество обращений, которое потребовалось сделать для сбора, сдачи документов?
1. Да
 2. Скорее да
 3. Скорее нет
 4. Нет
 5. Затрудняюсь ответить

19. Устраивает ли Вас количество документов, необходимых для получения услуги?

1. Да
2. Скорее да
3. Скорее нет
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

20. Если Вас не устраивает качество предоставления данной услуги, обращаетесь ли Вы с жалобой куда-либо?

1. Да
2. Нет

21. Если да, то куда именно обращались? Отметьте то, куда обращались.

1. Непосредственно к сотруднику, к которому обращался в связи с получением данной услуги
2. К руководителю структурного подразделения, в которое обращался за получением данной услуги
3. К руководителю органа (учреждения), предоставляющего данную услугу
4. В вышестоящий орган
5. В суд
6. Другое, укажите _____

22. Если Вы обращались с жалобой, то, как Вы оцениваете конечный результат ее рассмотрения?

1. Очень хорошо
2. Скорее хорошо
3. Скорее плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

23. С какими трудностями Вы сталкивались при получении указанной Вами услуги? Назовите все, с чем сталкивались.
1. Необоснованный отказ в приеме документов
 2. Сложность заполнения официальных форм (бланков)
 3. Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу
 4. Большие очереди
 5. Хожжение по многим кабинетам, учреждениям
 6. Большие сроки получения услуги
 7. Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.)
 8. Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги
 9. Недостаточная компетентность, грубость сотрудников
 10. Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)
 11. Плохие условия ведения приема посетителей
 12. Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги
 13. Плохая территориальная доступность органа власти
 14. Другое, укажите сами _____