

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ
от 4 октября 2013 г. N 169-мпр

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
УСЛУГИ "ОКАЗАНИЕ СКОРОЙ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ МЕДИЦИНСКОЙ
ПОМОЩИ (МЕДИЦИНСКАЯ ЭВАКУАЦИЯ)"**

Список изменяющих документов
(в ред. приказов министерства здравоохранения
Иркутской области
от 30.12.2013 N 241-мпр, от 21.02.2014 N 43-мпр)

В соответствии с Федеральным [законом](#) от 8 мая 2010 года N 83-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений", [постановлением](#) Правительства Иркутской области от 31 декабря 2010 года N 348-пп "О реализации отдельных положений Бюджетного кодекса Российской Федерации", руководствуясь [пунктом 9](#) Положения о министерстве здравоохранения Иркутской области, утвержденного постановлением Правительства Иркутской области от 16 июля 2010 года N 174-пп, приказываю:

1. Утвердить [Стандарт](#) качества оказания государственной услуги "Оказание скорой специализированной медицинской помощи (медицинская эвакуация)" (прилагается).
(п. 1 в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 21.02.2014 N 43-мпр)

2. Настоящий приказ подлежит размещению на официальном сайте министерства здравоохранения Иркутской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3. Настоящий приказ вступает в силу через десять дней после его официального опубликования.

Министр
Н.Г.КОРНИЛОВ

Приложение
к приказу
министерства здравоохранения
Иркутской области
от 4 октября 2013 года
N 169-мпр

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
"ОКАЗАНИЕ СКОРОЙ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ
МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ (МЕДИЦИНСКАЯ ЭВАКУАЦИЯ)"**

Список изменяющих документов
(в ред. приказов министерства здравоохранения
Иркутской области
от 30.12.2013 N 241-мпр, от 21.02.2014 N 43-мпр)

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Глава 1. РАЗРАБОТЧИК СТАНДАРТА И ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

1. Разработчиком стандарта качества оказания государственной услуги "Оказание скорой специализированной медицинской помощи (медицинская эвакуация)" (далее - Стандарт) является министерство здравоохранения Иркутской области (далее - министерство).

Местонахождение министерства: 664003, г. Иркутск, ул. К.Маркса, д. 29. Контактная информация: тел.: 24-05-86, e-mail: guzio@guzio.ru.

(п. 1 в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 21.02.2014 N 43-мпр)

2. Единица измерения работ: количество лиц, для которых осуществлена санитарно-авиационная эвакуация.

(в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 21.02.2014 N 43-мпр)

3. Термины и определения, используемые в Стандарте:

1) государственная услуга - услуга, оказываемая населению Иркутской области (далее - получатели услуги) государственным бюджетным учреждением здравоохранения "Территориальный центр медицины катастроф Иркутской области" (далее - Учреждение);

2) стандарт качества оказания государственной услуги - перечень обязательных для исполнения и установленных в интересах получателя государственной услуги требований к оказанию государственной услуги, включающий характеристики процесса оказания государственной услуги, его формы и содержание, ресурсное обеспечение и результат ее оказания;

3) качество оказания государственной услуги - степень фактического соответствия оказания государственной услуги Стандарту;

4) медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Глава 2. ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
И ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество выполнения работ:

1) Федеральный [закон](#) от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

2) Федеральный [закон](#) от 12 апреля 2010 года N 61-ФЗ "Об обращении лекарственных средств";

3) Федеральный [закон](#) от 30 марта 1999 года N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";

4) [Закон](#) Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей";

В подпункт 5 пункта 4 [Приказом](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 21.02.2014 N 43-мпр внесены изменения, аналогичные изменениям, внесенным [Приказом](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 30.12.2013 N 241-мпр.

5) [постановление](#) Правительства Российской Федерации от 16 апреля 2012 года N 291 "О лицензировании медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра "Сколково")";
(в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 30.12.2013 N 241-мпр)

6) [постановление](#) Правительства Российской Федерации от 3 июня 2013 года N 469 "Об утверждении Положения о лицензировании деятельности по производству и техническому обслуживанию (за исключением случая, если техническое обслуживание осуществляется для обеспечения собственных нужд юридического лица или индивидуального предпринимателя) медицинской техники";

7) Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 22 января 2001 года N 12 "О введении в действие отраслевого стандарта "Термины и определения системы стандартизации в здравоохранении" (ОСТ 91500.01.0005-2001)";

8) Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 января 2001 года N 18 "О введении в действие отраслевого стандарта "Порядок контроля за соблюдением требований нормативных документов системы стандартизации в здравоохранении" (ОСТ 91500.01.0006-2001)";

9) Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 июля 2000 года N 299 "О введении в действие отраслевого стандарта "Технологии выполнения простых медицинских услуг. Общие требования" (ОСТ 9100.01.0004-2000)";

10) Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 3 августа 1999 года N 303 "О введении в действие отраслевого стандарта "Протоколы ведения больных. Общие требования" (ОСТ 91500.09.0001-1999)";

11) Приказ Министерства здравоохранения СССР от 15 сентября 1988 года N 710 "Об утверждении таблиц оснащения мягким инвентарем больниц, диспансеров, родильных домов, медико-санитарных частей, поликлиник, амбулаторий";

12) Приказ Министерства здравоохранения СССР от 16 ноября 1987 года N 1204 "О лечебно-охранительном режиме в лечебно-профилактических учреждениях";

13) [Закон](#) Иркутской области от 5 марта 2010 года N 4-ОЗ "Об отдельных вопросах здравоохранения в Иркутской области";

14) [Приказ](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 22 октября 2009 года N 1450-мпр "Об оказании специализированной скорой медицинской помощи населению Иркутской области";

15) Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы [СанПиН 2.1.3.2630-10](#) "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность", утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 18 мая 2010 года N 58.

5. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

1) наличие и состояние документации, в соответствии с которой работает Учреждение;

2) условия размещения Учреждения;

3) укомплектованность Учреждения необходимыми специалистами и уровень их квалификации;

4) техническое оснащение Учреждения (оборудование, реактивы, химикаты и прочие материальные запасы);

5) обеспечение надлежащей эксплуатации, обслуживания и ремонта оборудования;

6) наличие внутренней и внешней системы контроля за деятельностью Учреждения, оказывающего государственную услугу.

Раздел II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Глава 3. СВЕДЕНИЯ О ГРАЖДАНАХ, ИМЕЮЩИХ ПРАВО НА ОКАЗАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ, И О ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГЕ

6. Получателем государственной услуги являются граждане Российской Федерации, проживающие на территории Иркутской области.

В пункт 7 [Приказом](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 21.02.2014 N 43-мпр внесены изменения, аналогичные изменениям, внесенным [Приказом](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 30.12.2013 N 241-мпр.

7. Государственная услуга оказывается государственным бюджетным учреждением здравоохранения "Территориальным центром медицины катастроф Иркутской области" (далее - Учреждение).

Режим работы Учреждения определяется локальными нормативными актами. (абзац введен [приказом](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 30.12.2013 N 241-мпр)

8. Документами, регламентирующими деятельность Учреждения, являются устав Учреждения, лицензия на осуществление медицинской деятельности.

Учредительные документы Учреждения, оказывающего государственную услугу, должны соответствовать требованиям федерального законодательства и законодательства Иркутской области.

9. Содержанием (предметом) государственной услуги является оказание скорой специализированной медицинской помощи (медицинская эвакуация), в том числе организационно-методической и консультативной помощи медицинским организациям, подведомственным министерству здравоохранения Иркутской области, оказывающим скорую, в том числе скорую специализированную медицинскую помощь.
(п. 9 в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 21.02.2014 N 43-мпр)

10. Учреждение, оказывающее государственную услугу, должно быть размещено в специально предназначенном здании и помещении, доступном для населения. Помещение должно быть обеспечено всеми средствами коммунально-бытового обслуживания,

включающими холодное и горячее водоснабжение, отопительную систему, канализацию, и оснащены телефонной связью, информационно-телекоммуникационной сетью "Интернет" (далее - Интернет).

11. Размещение Учреждения, оказывающего государственную услугу, производится в соответствии с санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами [СанПиН 2.1.3.2630-10](#) "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность", утвержденными постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 18 мая 2010 года N 58.

12. По размерам и техническому состоянию помещение Учреждения должно отвечать требованиям противопожарной безопасности, безопасности труда и действующим санитарным правилам и нормативам и санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам; помещение должно быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и др.).

13. Площадь, занимаемая Учреждением, должна обеспечивать размещение работников и населения и предоставление им услуг в соответствии с санитарными правилами и нормами [2.1.3.1375-03](#), утвержденными совместным постановлением Министерства здравоохранения Российской Федерации и главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 6 июня 2003 года N 124.

14. В помещении Учреждения должны быть размещены: выездные бригады скорой медицинской помощи и их медицинское оборудование, диспетчерские подразделения, принимающие заявки (вызовы) от медицинских организаций, подведомственных министерству здравоохранения Иркутской области, помещение для приема пищи дежурным персоналом, отапливаемые гаражные боксы для специализированного автотранспорта.
(п. 14 в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 21.02.2014 N 43-мпр)

15. Учреждение, оказывающее государственную услугу, должно быть оснащено медицинским оборудованием, приборами и аппаратурой.

16. Медицинское оборудование должно обеспечиваться техническим обслуживанием организацией, имеющей соответствующую лицензию, содержаться в исправном состоянии и проходить систематические проверки. Средства измерения медицинского назначения должны проходить поверку в соответствии с действующим законодательством.

17. Учреждение, оказывающее государственную услугу, должно быть обеспечено лекарственными препаратами для медицинского применения и медицинскими изделиями в объеме, позволяющем осуществлять оказание специализированной скорой медицинской помощи в соответствии с требованиями стандартов лечения и организационно-распорядительных документов, регламентирующих требования к оказанию указанного вида помощи.
(в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 21.02.2014 N 43-мпр)

18. Учреждение должно быть обеспечено мягким инвентарем, перечень и количество которого отвечает требованиям приказа Министерства здравоохранения СССР от 15 сентября 1988 года N 710 "Об утверждении табелей оснащения мягким инвентарем больниц, диспансеров, родильных домов, медико-санитарных частей, поликлиник, амбулаторий".

19. Учреждение должно быть оснащено исправным технологическим оборудованием (холодильные шкафы, электрические плиты, лифты и проч.), а также медицинской и немедицинской мебелью, количество и состояние которой обеспечивает жизнедеятельность Учреждения, условия для качественного оказания государственной услуги, и отвечает требованиям действующих санитарных правил и нормативов и санитарно-эпидемиологических

правил и нормативов.

20. Учреждение должно быть снабжено средствами коллективной и индивидуальной защиты, специальной одеждой, перечень и количество, которой отвечает требованиям действующего законодательства в сфере охраны труда.

21. Учреждение осуществляет свою деятельность с учетом рекомендуемых штатных нормативов, утвержденных приказами Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

22. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, сертификат, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей в соответствии с приказами Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23 июля 2010 года N 541н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения" и от 7 июля 2009 года N 415н "Об утверждении Квалификационных требований к специалистам с высшим и послевузовским медицинским и фармацевтическим образованием в сфере здравоохранения".

23. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

24. Все специалисты Учреждения, оказывающие государственную услугу, должны быть аттестованы в порядке, установленном организационно-распорядительными документами министерства.

25. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Учреждений должны соблюдать медицинскую этику и деонтологию.

Глава 4. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНОЛОГИИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

26. Оказание государственной услуги осуществляется отделением экстренной и планово-консультативной медицинской помощи (далее - ОЭПКМП) государственного учреждения здравоохранения "Территориальный центр медицины катастроф Иркутской области" (далее - Учреждение).

ОЭПКМП осуществляет прием вызовов в круглосуточном режиме.

27. Показаниями к вызову специалистов ОЭПКМП являются:

1) состояния, угрожающие жизни больного, и отсутствие в медицинской организации, подведомственной министерству здравоохранения Иркутской области, специалистов и условий, необходимых для оказания специализированной медицинской помощи;
(в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 21.02.2014 N 43-мпр)

2) неэффективность терапии и прогрессирующее ухудшение состояния больного;

3) трудности диагностики при неотложных состояниях.

28. Вызов специалистов ОЭПКМП осуществляется на основании решения консилиума медицинской организации, подведомственной министерству здравоохранения Иркутской области, в составе: лечащего врача, заведующего отделением и заместителя главного врача по лечебной работе с записью в истории болезни больного, нуждающегося в оказании государственной услуги.

(в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 21.02.2014 N 43-мпр)

29. Основанием к выезду специалистов ОЭПКМП является заявка установленной формы за подписью руководителя медицинской организации, подведомственной министерству здравоохранения Иркутской области, или его заместителя и заверенная печатью.

(в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 21.02.2014 N 43-мпр)

30. Заявки из медицинских организаций, подведомственных министерству здравоохранения Иркутской области, принимаются дежурным фельдшером (медицинской сестрой) по приему и передаче вызовов ОЭПКМП по факсам: 46-53-72, 46-53-04 в круглосуточном режиме.

(в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 21.02.2014 N 43-мпр)

31. Дежурный фельдшер (медицинская сестра) по приему и передаче вызовов несет ответственность за немедленную передачу заявки дежурному специалисту ОЭПКМП и регистрацию заявки в соответствующей медицинской документации.

32. Обоснованность выезда специалиста непосредственно определяет дежурный врач ОЭПКМП в соответствии с указанным в заявке медицинской организации, подведомственной министерству здравоохранения Иркутской области, профилем.

(в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 21.02.2014 N 43-мпр)

33. Время выезда дежурной бригады не должно превышать 1 часа от момента поступления заявки.

34. Состав бригады специалистов и вид используемого транспорта (санитарный автомобиль, вертолет, самолет, железнодорожный транспорт) определяет заведующий ОЭПКМП.

35. Экстренные телефонные консультации с врачами-специалистами узкого профиля осуществляются в круглосуточном режиме через дежурного фельдшера (медицинскую сестру) ОЭПКМП по телефонам: 46-53-71, 46-53-72.

36. Показания к медицинской эвакуации больных в специализированные отделения медицинских организаций, подведомственных министерству здравоохранения Иркутской области, определяет врач ОЭПКМП и заведующий отделением медицинской организации, подведомственной министерству здравоохранения Иркутской области, обеспечивающей госпитализацию больных для оказания государственной услуги.

(п. 36 в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 21.02.2014 N 43-мпр)

37. Транспортабельность больных, нуждающихся в медицинской эвакуации в специализированные отделения медицинских организаций, подведомственных министерству здравоохранения Иркутской области, определяется дежурным врачом анестезиологом-реаниматологом ОЭПКМП.

(в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 21.02.2014 N 43-мпр)

38. При положительном решении вопроса о медицинской эвакуации больного, нуждающегося в экстренной специализированной медицинской помощи, врач ОЭПКМП обязан известить ответственного дежурного медицинской организации, подведомственной министерству здравоохранения Иркутской области, в которое планируется медицинская эвакуация больного.

(в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 21.02.2014 N 43-мпр)

39. Ответственность за организацию оказания государственной услуги несет заведующий ОЭПКМП.

40. Руководитель медицинской организации, подведомственной министерству здравоохранения Иркутской области, несет персональную ответственность за обоснованность вызова скорой специализированной медицинской помощи (медицинской эвакуации).

(п. 40 в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 21.02.2014 N 43-мпр)

41. Основанием для отказа вызова специалистов ОЭПКМП является отсутствие показаний, перечисленных в [пункте 27](#) настоящего Стандарта.

42. Получатели государственной услуги вправе обжаловать решения, действия (бездействие) должностных лиц Учреждения в процессе оказания государственной услуги в министерство либо непосредственно в суд в соответствии с законодательством.

В случае досудебного обжалования решения, действия (бездействия) должностных лиц Учреждений в процессе оказания государственной услуги заявитель имеет право обратиться в министерство следующими способами:

- а) лично;
- б) направить письменное обращение;
- в) с использованием средств факсимильной и электронной связи.

Глава 5. ИНФОРМАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ

43. Информация о порядке предоставления государственной услуги должна быть достоверной.

Информация о работе Учреждения, о порядке и правилах предоставления государственной услуги должна быть доступна населению Иркутской области. Состояние данной информации должно соответствовать требованиям [Закона](#) Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей".

44. Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

45. Информирование граждан осуществляется посредством:

- 1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- 2) публикации информации об Учреждении и объемах предоставляемых услуг в сети интернет-сайта министерства здравоохранения Иркутской области www.minzdrav-irkutsk.ru; (в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 21.02.2014 N 43-мпр)
- 3) информационных стендов.

46. У входа в Учреждение, оказывающего государственную услугу, размещаются:

- 1) информация о наименовании Учреждения, оказывающего государственную услугу;
- 2) информация о режиме работы Учреждения.

47. В помещении Учреждения, оказывающего государственную услугу, в удобном для обозрения месте на информационных стендах размещаются:

- 1) копии лицензий на оказание медицинской помощи;
- 2) перечень основных услуг, предоставляемых Учреждением, в том числе бесплатно и

платно; характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их предоставление, прейскурант платных услуг;

3) информация о правах и обязанностях пациента, требования к пациенту, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной государственной услуги;

4) порядок работы с обращениями и жалобами граждан;

5) гарантийные обязательства Учреждения-исполнителя;

6) информация о возможности влияния пациентов на качество услуги;

7) информация о легкодоступных средствах для эффективного общения работников Учреждений с пациентами;

8) информация о возможности получения оценки качества услуги со стороны пациента;

9) настоящий Стандарт.

48. Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг, о порядке работы должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

Глава 6. КОНТРОЛЬ ЗА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ УЧРЕЖДЕНИЙ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ, СООТВЕТСТВИЕМ ОКАЗЫВАЕМОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ НАСТОЯЩЕМУ ГОСУДАРСТВЕННОМУ СТАНДАРТУ

49. Контроль за деятельностью Учреждения, оказывающего государственную услугу, подразделяется на внутренний и внешний.

50. Системы контроля должны охватывать этапы деятельности Учреждения по предоставлению медицинских услуг, работы с пациентами, реагирования на жалобы населения по предоставлению услуг не в соответствии с настоящим Стандартом, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

51. Внутренний контроль осуществляется директором, его заместителями, руководителями структурных подразделений Учреждения.

52. Контроль за исполнением работ осуществляет министерство.

53. Контроль за соответствием Учреждения лицензионным требованиям и условиям осуществляет Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития по Иркутской области.

54. Контроль за соответствием Учреждения санитарно-эпидемиологическим требованиям осуществляет Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Иркутской области.

Глава 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

55. Ответственность за качество предоставления государственной услуги.

Руководитель Учреждения, оказывающего государственную услугу, несет ответственность за качество оказания государственной услуги.

56. Руководитель Учреждения обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников Учреждения;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего предоставление услуги, и контроль качества предоставляемой государственной услуги;
- 3) организовать информационное обеспечение процесса оказания государственной услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта и деятельностью, влияющей на качество оказываемой услуги.

57. При подтверждении факта некачественного предоставления государственной услуги к руководителю Учреждения и виновным сотрудникам применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.

Глава 8. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

58. Критерии оценки качества оказания государственной услуги.

- 1) полнота предоставления государственной услуги в соответствии с требованиями, установленными настоящим Стандартом;
- 2) результативность предоставления государственной услуги оценивается путем сравнения требований к оказанию услуги с фактическим уровнем ее предоставления, а также путем анализа спроса на соответствующую услугу, путем проведения социологических опросов.

Глава 9. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

59. Порядок информирования потенциальных получателей государственной услуги:

Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Часто обновления информации
Информационный стенд у входа в здание	1) информация о наименовании Учреждения, оказывающего государственную услугу; 2) информация о режиме работы Учреждения; 3) информация об адресе, номерах телефонов Учреждения	Не реже одного раза в год
Информационные стенды в помещении Учреждения	1) копии лицензий на оказание медицинской помощи; 2) перечень основных услуг, предоставляемых Учреждением, в том числе бесплатно и платно; характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их предоставление, прейскурант платных услуг; 3) информация о правах и обязанностях пациента, требования к пациенту, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной государственной услуги; 4) порядок работы с обращениями и жалобами граждан; 5) гарантийные обязательства Учреждения-исполнителя; 6) информация о возможности влияния пациентов на качество услуги; 7) информация о легкодоступных средствах для эффективного общения работников Учреждений с пациентами; 8) информацию о возможности получения оценки качества услуги со стороны пациента; 9) настоящий Стандарт	Не реже одного раза в год
Сайт Учреждения	Информация об Учреждениях; Перечень основных услуг, предоставляемых Учреждениями	По мере изменения данных, но не менее 1 раза в квартал

Глава 10. СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ (ИНДИКАТОРОВ) ОБЪЕМА
И КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

60. Система показателей (индикаторов) объема и качества оказания государственной услуги:

№ п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества работ	Ед. изм.	Описание показателя (индикатора)
1.	Количество лиц, для которых осуществлена санитарно-авиационная эвакуация	Чел.	Количество лиц, для которых осуществлена санитарно-авиационная эвакуация
2.	Летальность при транспортировке больного	%	Процент пациентов, умерших при транспортировке при оказании скорой специализированной медицинской помощи

(п. 60 в ред. [приказа](#) министерства здравоохранения Иркутской области от 21.02.2014 N 43-мпр)
