

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к приказу
Министерства здравоохранения
Тверской области
№ _____ от «___» _____ 20__ года

**Стандарт государственной услуги
«Транспортное обеспечение медицинских организаций Тверской
области»**

1. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

1.1. ЦЕЛЬ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

- организация работы санитарного, медицинского, легкового пассажирского и грузового транспорта в соответствии с заявками учреждений здравоохранения и Министерства здравоохранения Тверской области;
- содержание в технически исправном состоянии закрепленного за учреждением подвижного состава, обеспечение его надлежащего хранения;
- обеспечение своевременного технического обслуживания и ремонта подвижного состава, правильную его эксплуатацию и контроль работы на линии;
- проведение предрейсовых медицинских осмотров.

1.2. ОСНОВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ ПО ОКАЗАНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

Для оказания государственной услуги выполняются следующие основные действия:

- обеспечение транспортного обслуживания службы скорой медицинской помощи;
- транспортировка больных граждан;
- осуществление хозяйственных перевозок (пищевые, прачечные, анализы).

1.3. ОРГАНИЗАЦИИ, ОКАЗЫВАЮЩИЕ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ:

Государственное бюджетное учреждение Тверской области «Автобаза медицинского транспорта»

1.4. ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Медицинские организации Тверской области, в целях обеспечения качества и доступности медицинской помощи населения Тверской области.

1.5. ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

Федеральный закон Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на соответствующие годы, утвержденные Правительством Российской Федерации;

Типовые штатные расписания и таблицы оснащения учреждений здравоохранения, утвержденные приказами Министерства здравоохранения и социального развития РФ;

Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ПББ 01-03) приказа Министерства РФ по ГО и ЧС от 18.06.2003 № 313;

Закон Тверской области от 24.06.1999 № 65-ОЗ-2 «О здравоохранении в Тверской области»;

Приказ Минтранса РФ от 20.08.2004 г. № 15 «Об утверждении положения об особенностях режима рабочего времени и времени отдыха водителей автомобилей»;

Приказ Минтранса РФ от 22.06.1998 г. № 75 «Об утверждении квалификационных требований к специалистам юридических лиц и индивидуальным предпринимателям, осуществляющим перевозки пассажиров и грузов автомобильным транспортом»;

Федеральный закон от 08.11.2007 г. № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта»;

Приказ Минтранса РФ от 08.01.1997 года № 2 «Об утверждении положения об обеспечении безопасности перевозок пассажиров автобусами»;

Постановление Правительства РФ от 14 февраля 2009 г. N 112 "Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом";

Постановление Правительства РФ от 29.06.1995 г. № 647 «Об утверждении правил учета дорожно-транспортных происшествий»;

Распоряжении Министерства транспорта РФ от 14 марта 2008 года № АМ 23-р О введение в действие методических рекомендаций «Нормы расхода топлив и смазочных материалов на автомобильном транспорте».

1.6. ДОКУМЕНТЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

Заявка на оказание государственной услуги в письменном виде за подписью главного врача учреждения.

1.7. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОТКАЗА В ОКАЗАНИИ УСЛУГИ:

Отсутствие заявки на оказание государственной услуги

2. СПОСОБЫ ПОЛУЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ИНФОРМАЦИИ О ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГЕ:

Способ	Характеристика
Информирование при личном общении	<p>В случае личного обращения потребителя во время работы организации, оказывающую государственную услугу, работники организации в вежливой форме предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой государственной услуге.</p> <p>Время ожидания потребителей консультации не превышает 5 минут.</p>
Телефонная консультация	<p>В случае обращения потребителя по телефону во время работы организации, оказывающую государственную услугу, работники организации в вежливой форме предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой государственной услуге.</p> <p>Время ожидания потребителей консультации не превышает 5 минут.</p>
Информация у входа на территорию организации	<p>У входа размещаются:</p> <p>Информация о наименовании организации, оказывающей государственную услугу;</p> <p>Информация о режиме работы организации;</p> <p>Информация о номерах телефонов организации.</p>
Информация в помещениях организации, оказывающей государственную услугу	<p>В помещениях в удобном для обозрения месте размещаются:</p> <p>перечень оказываемых услуг, в том числе платных (с указанием цен);</p> <p>информация о руководителе организации и времени приема граждан;</p> <p>информация о наименовании, адресе и телефонах вышестоящего исполнительного органа государственной власти Тверской области.</p>
Информация в сети Интернет	<p>На сайте Министерства здравоохранения Тверской области размещаются следующие сведения об учреждении:</p> <ul style="list-style-type: none"> • наименование; • история учреждения; • информация об адресе и контактных телефонах; • режим работы учреждения; • перечень услуг, оказываемых учреждением; <p>перечень документов, которые должен представить потребитель для получения государственной услуги;</p> <ul style="list-style-type: none"> • гостевая книга; • вопросы и ответы; • новости. <p>стандарт государственной услуги</p>

3. ТРЕБОВАНИЯ К УДОБСТВУ И КОМФОРТНОСТИ:

Требование	Характеристика
Режим работы	Скорая медицинская помощь и транспортировка больных граждан – круглосуточно; хозяйственные перевозки – в течении рабочего дня с 8-00 до 17-00 и один из выходных дней.
Сроки ожидания услуги	По мере поступления заявок на выполнение работы

4. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕТА МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Требование	Характеристика
Книга отзывов и предложений	У организации, оказывающей государственную услугу, имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Отзывы и предложения потребителей рассматриваются не реже одного раза в неделю с принятием при необходимости мер и информированием потребителя, оставившего запись, принятых мерах
Опросы потребителей	В медицинских организациях Тверской области организуются регулярные опросы с целью выявления их мнения относительно качества и доступности предоставляемых услуг. Опросы проводятся 1 раз в год.
Анкетирование потребителя услуги (анкета прилагается)	Проводится обработка результатов анкетирования по 4-х бальной системе с анализом обозначенных в анкете вопросов по методическому и организационному содержанию обучения.

5. ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

Требование	Характеристика
Здания	- учреждение размещается в специально приспособленных зданиях; - состояние зданий, в которых располагается учреждение не является аварийными; - здания оборудованы водопроводом, системой отопления, имеют горячее водоснабжение, канализацию; - здания обеспечены телефонной связью.
Состав помещений	В состав помещений учреждения входят: - гараж для ремонта санитарного транспорта, административно-бытовые помещения (строение);

	<ul style="list-style-type: none"> - профилакторий для ремонта санитарного транспорта административно-бытовые помещения (строение); - бокс - теплая стоянка санитарного транспорта, склад (строение); - склад ГСМ (строение); - контрольно-пропускной пункт (строение); - гараж (строение); - гараж (строение); - механизированная мойка (строение).
Оборудование	Учреждение обеспечено оборудованием для диагностики и ремонта санитарного транспорта
Автомобильный транспорт	Учреждение обеспечено автомобильным санитарным транспортом в количестве 149 единиц из них 46 единиц скорой медицинской помощи и 99 единиц медицинской помощи, 4 единицы спец. техники
Температурно-влажностный режим	Учреждение оборудовано системами теплоснабжения и вентиляции помещений, обеспечивающими поддержание температурного режима в пределах 18-20 град. Ц и относительной влажности 40-60%
Информатизация и компьютеризация	имеется 21 рабочее место, оборудованное персональным компьютером, из них 15 с выходом в сеть Интернет, местная локальная сеть

6. ТРЕБОВАНИЕ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

Требование	Характеристика
Учредительные документы	Учредительные документы организации, оказывающей государственную услугу, соответствуют законодательству
Санитарное состояние	<p>деятельность организации, оказывающей государственную услугу, соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам;</p> <p>уборка помещений организации производится ежедневно, в том числе санузлов – по мере загрязнения;</p> <p>у входа в здание, в котором располагается организация, установлено не менее одной урны для мусора</p>
Криминальная безопасность	Учреждение оборудовано кнопкой экстренного вызова милиции.

Пожарная безопасность	<p>Помещения организации оборудованы дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения, оснащены первичными средствами пожаротушения;</p> <p>на видных местах размещена информация о запрете курения везде, за исключением мест специально отведенных для курения</p>
-----------------------	---

7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ КАДРОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

Требование	Характеристика
Укомплектованность штата	Штат учреждения, участвующий в оказании скорой медицинской помощи, укомплектован не менее чем на 95%; Штат административных служащих укомплектован на 95%.
Повышение квалификации кадров	Работники организации, оказывающей государственную услугу (за исключением технического персонала) не реже одного раза в 5 лет повышают квалификацию
Навыки работы с персональным компьютером	Административно-управленческий персонал учреждения и медицинские работники, занимающиеся медицинской статистикой, являются уверенными пользователями компьютерной техникой

Приложение к стандарту

ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Наименование показателя	Методика расчета	Источник информации
Коэффициент использования парка автомобилей	A_p/A_x , где Отношение величины автомобиле-дней в работе (A_p) к величине автомобиле-дней в хозяйстве (A_x)	Путевой лист автомобиля, табель выхода автопарка на линию.
Доля потребителей, удовлетворенных качеством услуг учреждения(%)	$O_p \times 100/O$, где O_p - число опрошенных, полностью удовлетворенных качеством услуг учреждения; O - общее число опрошенных.	Определяется по результатам опросов потребителей и/или их родственников

Доля обоснованных жалоб потребителей(%)	Жо/Ж x 100 , где Жо - число обоснованных жалоб потребителей, поступивших в отчетном периоде; Ж - общее число жалоб потребителей, поступивших в отчетном периоде	Определяется на основании анализа жалоб потребителей и сведений о принятых по ним мерах
---	--	---

Приложение к стандарту

Анкета

Пользователей государственной услугой «Транспортное обеспечение учреждений здравоохранения Тверской области»

1. Каково на Ваш взгляд качество оказанной услуги?

- Отлично
- Хорошо
- Удовлетворительно
- Неудовлетворительно

2. Назовите положительные стороны в оказании услуги:

3. Назовите отрицательные стороны в оказании услуги:

4. Ваши пожелания и рекомендации по улучшению работы учреждения:
