

**Стандарт государственной услуги  
«Обеспечение полноценным питанием детей в возрасте до трех лет»**

**1. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ.**

**1.1 ЦЕЛЬ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:**

Обеспечение полноценным, сбалансированным по калларажу, витаминному комплексу, объему питанием детей до трех лет.

**1.2 ОСНОВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ ПО ОКАЗАНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:**

- Выдача детского питания медицинскими учреждениями здравоохранения на базе которых организованы молочные кухни и раздаточные пункты.

**1.3 ОРГАНИЗАЦИИ, ОКАЗЫВАЮЩИЕ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ:**

Учреждения здравоохранения Тверской области, имеющие в своем составе молочные кухни и раздаточные пункты.

**1.4 ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:**

Дети до трех лет.

**1.5. ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:**

- Постановление Администрации Тверской области от 02.03.2006 №28-па «Об обеспечении полноценным питанием детей в возрасте до трех лет беременных женщин и кормящих матерей».
- Федеральный закон Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"
- Правила сбора, хранения и удаления отходов лечебно-профилактических учреждений. СанПиН-2.1.7.728-99;

**1.6 ДОКУМЕНТЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:**

Рецепт на получение детского питания выданный участковым врачом.

**1.7 ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОТКАЗА В ОКАЗАНИИ УСЛУГИ:**

Отсутствие рецепта на получение детского питания выданного участковым врачом;

**2. СПОСОБЫ ПОЛУЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ИНФОРМАЦИИ О ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГЕ:**

<b>Требование</b>	<b>Характеристика</b>
Информирование при личном обращении о получении услуги	Медицинские регистраторы, медицинские работники, сотрудники справочных служб во время работы учреждения в случае личного обращения пациентов предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой государственной услуге. Время ожидания разъяснений не превышает 5 мин.
Телефонная консультация	Медицинские регистраторы, медицинские работники, сотрудники справочных служб во время работы учреждения в случае обращения пациентов по телефону предоставляют

	необходимые разъяснения об оказываемой государственной услуге. Время ожидания разъяснений не превышает 5 мин.
Информация у входа в здание	У входа в учреждение размещается: <ul style="list-style-type: none"> <li>• информация о наименовании учреждения;</li> <li>• информация о номерах телефонов организации;</li> <li>• информация о режиме работы учреждения.</li> </ul>
Информация в помещении	В помещении учреждения в удобном для изучения месте размещается информация: <ul style="list-style-type: none"> <li>• перечень документов, которые должен представить (предъявить) потребитель, в том числе относящийся к льготной категории, для получения государственной услуги;</li> <li>• перечень оснований для отказа в оказании государственной услуги;</li> <li>• о льготах, установленных для отдельных категорий потребителей услуг (если они установлены);</li> <li>• адреса и телефоны вышестоящего органа управления здравоохранением области;</li> <li>• о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе организации, оказывающей государственную услугу;</li> <li>• о сайте в сети Интернет, где размещается информация о деятельности учреждения.</li> </ul>
Информация в сети Интернет	На сайте Министерства здравоохранения размещаются следующие сведения об учреждениях: <ul style="list-style-type: none"> <li>• наименование;</li> <li>• информация об адресе и контактных телефонах;</li> <li>• схема и маршруты проезда;</li> <li>• режим работы учреждения;</li> <li>• перечень документов, которые должен представить (предъявить) потребитель, в том числе относящийся к льготной категории, для получения государственной услуги;</li> <li>• перечень оснований для отказа в оказании государственной услуги;</li> <li>• о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе организации, оказывающей государственную услугу.</li> </ul>

### 3. ТРЕБОВАНИЯ К УДОБСТВУ И КОМФОРТНОСТИ:

<b>Требования</b>	<b>Характеристика</b>
Режим работы	Услуга оказывается в соответствии с установленным графиком работы молочной кухни, раздаточного пункта.
Сроки ожидания услуги	Услуга оказывается по требованию в день обращения.
Оказание услуги	Оказание медицинской услуги производится в индивидуальном порядке;

### 4. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕТА МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

<b>Требование</b>	<b>Характеристика</b>
Книга отзывов и предложений	В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям учреждения по их требованию. Отзывы и предложения рассматриваются еженедельно, при необходимости принимаются соответствующие меры с информированием потребителя.
Письменные обращения граждан	В учреждении организуется прием, регистрация и рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб

	граждан и подготовка в месячный срок ответов на них.
Дополнительный сбор информации от потребителей	В учреждении оборудовано место (накопитель) для сбора замечаний и предложений от лиц, посещающих учреждение, проверка содержания которого осуществляется еженедельно.
Опросы потребителей	В учреждении производятся (не реже одного раза в год) опросы потребителей услуг с целью выявления их мнения относительно качества и доступности предоставляемых услуг.

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

Требование	Характеристика
Здание	<ul style="list-style-type: none"> <li>• молочная кухня и/или раздаточный пункт размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения;</li> <li>• здание, в котором располагается молочная кухня и/или раздаточный пункт, не является аварийным и не требует капитального ремонта;</li> <li>• молочная кухня и/или раздаточный пункт оборудовано системой отопления;</li> <li>• молочная кухня и/или раздаточный пункт имеет системы водоснабжения и водоотведения не требующие капитального ремонта;</li> <li>• здание обеспечено надежным электроснабжением в соответствии с требованиями Ростехнадзора;</li> <li>• здание оборудовано лифтами в соответствии с требованиями СаНиП и Ростехнадзора;</li> <li>• здание имеет систему водостоков не требующую капитального ремонта;</li> <li>• здание обеспечено телефонной связью.</li> </ul>
Состав помещений	<p>В состав помещений учреждения входят:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• санитарно-бытовые и административно-хозяйственные помещения (технологические помещения, раздаточный пункт выдачи готовой продукции, туалетная комната, санузлы для персонала и посетителей);</li> <li>• места для размещения пациентов, ожидающих приема у врача-специалиста;</li> </ul>
Прилегающая территория	<ul style="list-style-type: none"> <li>• прилегающая территория ограждена, благоустроена и озеленена;</li> <li>• наличие площадки для колясок.</li> </ul>
Оборудование	<ul style="list-style-type: none"> <li>• учреждение обеспечено исправной мебелью, в соответствии с его мощностью;</li> <li>• учреждение обеспечено исправным медицинским оборудованием для оказания данной услуги;</li> <li>• учреждение обеспечено технологическим оборудованием.</li> </ul>
Температурно-влажностный режим	<ul style="list-style-type: none"> <li>• учреждение оборудовано системами теплоснабжения, вентиляции и/или кондиционирования помещений, обеспечивающими поддержание температурного режима в пределах 18-20 градусов Цельсия и относительной влажности 40-60 %;</li> <li>• батареи центрального отопления оборудованы регуляторами подачи тепла.</li> </ul>
Информатизация и компьютеризация	В учреждении имеется не менее 1 рабочего места сотрудников, оборудованного персональным компьютером.

## 6. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

Требования	Характеристика
Учредительные документы	Постановление Администрации Тверской области от 02.03.2006 №28-па «Об обеспечении полноценным питанием детей в возрасте до трех лет беременных женщин и кормящих матерей».
Разрешительные документы	<ul style="list-style-type: none"> <li>Учреждение имеет лицензию на право осуществления медицинской деятельности.</li> <li>разрешительные документы на организацию производства детского питания</li> </ul>
Санитарное состояние	Деятельность молочной кухни и/или раздаточного пункта соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Уборка помещений производится ежедневно, в том числе санузлов. У входа в здание установлено не мене одной урны для мусора.
Криминальная безопасность	молочная кухня и/или раздаточный пункт оборудовано кнопкой экстренного вызова милиции и/или обеспечено круглосуточной охраной.
Пожарная безопасность	молочная кухня и/или раздаточный пункт имеет план организационных мероприятий на случай пожара. Здание, в котором размещается учреждение, оборудовано: <ul style="list-style-type: none"> <li>дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения;</li> <li>первичными средствами пожаротушения;</li> <li>средствами индивидуальной защиты;</li> <li>средствами, для организации эвакуации;</li> <li>на видных местах размещена информация о запрете курения везде, за исключением мест специально отведенных для курения.</li> </ul>

## 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ КАДРОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

Требования	Характеристика
Укомплектованность штата	Штат молочной кухни и/или раздаточного пункта укомплектован не менее чем на 85 % , персонал проходит ежегодные медосмотры, а также имеет санитарные книжки.
Образовательный уровень	Все медицинские работники молочной кухни и/или раздаточного пункта имеют среднее образование по соответствующему направлению.
Повышение квалификации	Не реже одного раза в пять лет проводится повышение квалификации специалистов. В период между плановым повышением квалификации специалисты учреждения посещают специализированные курсы, семинары, тренинги
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	Методика расчета	Источник
--------------	------------------	----------

показателя		информации
Доля потребителей, удовлетворенных качеством услуг учреждения(%)	<b>Оп x 100/О</b> , где Оп - число опрошенных, полностью удовлетворенных качеством услуг учреждения; О - общее число опрошенных.	Определяется по результатам опросов потребителей
Доля обоснованных жалоб потребителей(%)	<b>Жо / Ж x 100</b> , 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*

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:

---



---