



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

03.09.2015

№ 1412p

О проведении опроса населения о качестве оказания государственных услуг министерством здравоохранения Астраханской области

Во исполнение Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 03.12.2010 № 552 «О порядке осуществления мониторинга и оценки качества управления региональными финансами» и в целях повышения качества оказания государственных услуг:

1. Утвердить прилагаемый Порядок изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг министерством здравоохранения Астраханской области (далее - Порядок).

2. Начальнику управления лицензирования, ведомственного контроля качества медицинской деятельности министерства здравоохранения Астраханской области Ковалеву И.Ю., начальнику отдела лекарственного обеспечения и фармацевтической деятельности министерства Бастрыкиной М.Н., начальнику отдела организации медицинской помощи взрослому населению министерства Вакуленко Н.П. (далее - руководители) организовать ежегодное проведение анкетирования граждан по оказанию государственных услуг, находящихся в их компетенции, и представлять заполненные анкеты в государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Медицинский информационно-аналитический центр» (далее - ГБУЗ АО «МИАЦ») в срок до 01 октября текущего года.

3. Директору ГБУЗ АО «МИАЦ» Шумеленковой В.Н.:

3.1. Ежегодно обеспечивать руководителей печатными бланками анкет по форме согласно приложению к Порядку до 1 сентября текущего года.

3.2. Проводить ежегодно анализ мнения населения о качестве оказания государственных услуг министерством здравоохранения Астраханской области на основании представленных руководителями анкет и размещать

полученные результаты на официальном сайте министерства в срок до 01 ноября текущего года.

3.3. Разместить настоящее распоряжение на официальном сайте министерства в трехдневный срок со дня его подписания.

4. Признать утратившими силу распоряжения:

- от 22.07.11 №397р «О проведении в 2011 году опроса по оценке деятельности министерства здравоохранения Астраханской области по предоставлению государственных услуг»

- от 01.06.12 №262р «О проведении в 2012 году опроса по оценке деятельности министерства здравоохранения Астраханской области по предоставлению государственных услуг».

- от 06.08.13 №661р «О проведении в 2013 году опроса по оценке деятельности министерства здравоохранения Астраханской области по предоставлению государственных услуг».

- от 27.10.2014 №1411р «О проведении в 2014 году опроса по оценке деятельности министерства здравоохранения Астраханской области по предоставлению государственных услуг».

5. Распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

Министр



П.Г. Джувалыков

УТВЕРЖДЕН  
распоряжением  
министерства  
здравоохранения  
Астраханской области  
от 03.09.2015 № 74/2р

Порядок  
изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг  
министерством здравоохранения Астраханской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг министерством здравоохранения Астраханской области разработан в целях повышения качества оказания государственных услуг.

1.2. Анализ мнения населения о качестве оказываемых государственных услуг (далее – социологический опрос) осуществляется государственным бюджетным учреждением здравоохранения Астраханской области «Медицинский информационно-аналитический центр».

2. Порядок проведения исследования

2.1. Социологический опрос проводится в форме анкетирования граждан – получателей государственных услуг (далее – получатель услуг), непосредственно в отделах министерства здравоохранения Астраханской области, сотрудники которого оказывают государственные услуги, не реже 1 раза в год.

2.2. Для проведения социологического опроса используется анкета по форме, согласно приложению к настоящему Порядку.

2.3. Заполнение анкеты осуществляется получателем услуг анонимно.

2.4. Заполнение получателем услуг более чем одной анкеты не допускается.

2.5. До начала заполнения анкеты получатель услуг предупреждается о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов.

2.6. Результаты проведенного социологического опроса подлежат опубликованию на официальном сайте министерства здравоохранения Астраханской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

## Приложение

к Порядку изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг министерством здравоохранения Астраханской области (форма)

### Анкета для изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг министерством здравоохранения Астраханской области

С целью определения качества оказания государственных услуг министерством здравоохранения Астраханской области, предлагаем Вам принять участие в социологическом опросе. Ответьте на несколько вопросов, исходя из Вашего личного опыта. Ваши ответы позволят провести анализ и улучшить качество оказываемых услуг. Ответы будут использованы только в обобщённом виде. Спасибо за внимание!

1. Пол муж ☐ жен ☐ 2. Возраст (число полных лет) \_\_\_\_\_
3. Образование ☐ Высшее ☐ ☐ среднее специальное ☐ среднее
4. Отметьте социальную группу, к которой Вы себя относите:  
☐ работающие ☐ безработные ☐ пенсионеры  
☐ инвалиды ☐ учащиеся, студенты ☐ прочие
5. Для получения какой услуги Вы обратились в министерство здравоохранения Астраханской области:  
☐ Лицензирование медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково»)  
☐ Лицензирование фармацевтической деятельности  
☐ Лицензирование деятельности связанной с оборотом наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированием наркосодержащих растений  
☐ Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об организации оказания высокотехнологичной медицинской помощи  
☐ Предоставление информации по дополнительному лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан, имеющих право на предоставление набора социальных услуг
6. Знаете ли вы о существовании административных регламентов предоставления государственных услуг министерством здравоохранения  
☐ да, знаю, в министерстве здравоохранения меня ознакомили с административными регламентами  
☐ да, знаю, ознакомился(-лась) с административными регламентами самостоятельно  
☐ да, знаю, что есть, но не видел (а)  
☐ нет, никогда об этом не слышал (а)
7. Достаточно ли информации по предоставлению данной услуги на информационных стендах в министерстве здравоохранения Астраханской области  
☐ да ☐ нет ☐ затрудняюсь ответить
8. Укажите источник, из которого Вы узнали о предоставляемой Вам услуге  
☐ газеты ☐ телевидение ☐ интернет ☐ знакомые, родственники  
☐ информационные стенды в лечебных учреждениях  
☐ от сотрудников лечебных учреждений, министерства здравоохранения
9. По Вашему мнению, услуга предоставлялась:  
☐ полностью ☐ частично ☐ в короткий срок

☐ длительно

☐ не представлена

10. Оцените в целом качество предоставленной услуги по пятибалльной системе, обведя кружком выбранную оценку:

1      2      3      4      5

11. Ваши предложения для повышения качества оказываемых государственных услуг министерством здравоохранения Астраханской области:

---