УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И ДОСТУПНОСТЬЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ (НА МАТЕРИАЛАХ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ)

Андреева Ю. А.

старший преподаватель кафедры государственного управления и политических технологий Уральского института управления – филиала, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (Россия), 620990, Россия, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, д.66, yulia.andreeva@uapa.ru

Кузнецова Е. В.

кандидат социологических наук, доцент кафедры теории и социологии управления Уральского института управления – филиала, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (Россия), 620990, Россия, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, д.66, elena.kuznetsova@uapa.ru

УДК 614(470.54)
ББК 51.1(2Рос-4Све)

Цель. Данная статья посвящена актуальной на сегодняшней день теме управления качеством и доступностью государственных услуг.

Методы. В статье главными методами стали дедуктивный и индуктивный метод, логический, анализ и синтез, использовался деятельностный подход.

Результаты. Показано, что управление качеством и доступностью государственных услуг в сфере здравоохранения складывается из различных видов деятельности, реализуемых несколькими субъектами. Авторами проанализирована деятельность органов государственной власти Свердловской области по повышению качества и доступности государственных услуг в сфере здравоохранения и предложены рекомендации по ее совершенствованию.

Ключевые слова: государственная услуга в сфере здравоохранения, качество государственных услуг, доступность государственных услуг, мониторинг, независимая оценка.

QUALITY MANAGEMENT AND AVAILABILITY OF PUBLIC HEALTH SERVICES (ON MATERIALS OF SVERDLOVSK REGION)

Andreyeva Y. A.

Senior Lecturer of the Department of Public Administration and Political Technologies of the Urals Institute of Management – Branch of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (Russia), 66, 8 Marta str., Ekaterinburg, Russia, 620990, yulia.andreeva@uapa.ru

Kuznetsova E. V.

Candidate of Science (Sociology), Associate Professor of the Theory and Sociology of Management Department of the Urals Institute of Management – Branch of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (Russia), 66, 8 Marta str., Ekaterinburg, Russia, 620990, elena.kuznetsova@uapa.ru

Purpose. This article is devoted to quality management and accessibility of public services that is a topical subject today.

Methods. In the article the main methods are deductive and inductive method, logical method, analysis and synthesis, activity approach was used too.

Results. It is shown that control for quality and accessibility of public services in the health sector consists of various activities, implemented by several actors. The authors analysed the activity of State power bodies of the Sverdlovsk region concerning the improvement of the quality and accessibility of public health services and making recommendations for it.

© Андреева Ю. А., Кузнецова Е. В., 2015

Key words: public health service, quality of public services, accessibility of public services, monitoring, independent assessment.

Сфера здравоохранения во многом влияет на качество человеческого капитала. Государственные услуги в сфере здравоохранения являются важнейшими социальными услугами. Поэтому одним из значимых направлений государственной политики в сфере здравоохранения является обеспечение доступности и качества государственных услуг. Однако управление качеством и доступностью государственных услуг зачастую сопряжено с определенными проблемами. Их выявлению и анализу посвящена данная статья.

Государственная услуга в сфере здравоохранения – это деятельность, которая осуществляется уполномоченными в сфере здравоохранения органами государственной власти по запросам заявителей. Под качеством услуги понимается совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя. Доступность государственных услуг означает территориальную близость и открытость органов государственного управления, предоставляющих государственные услуги.

Показателями качества государственных услуг в сфере здравоохранения являются: предоставление государственной услуги в соответствии со стандартом и удовлетворенность граждан предоставленной государственной услугой [1].

Показатели доступности отражают: доступность обращения за предоставлением государственной услуги, в том числе лицами с ограниченными физическими возможностями; степень информированности граждан о порядке предоставления государственной услуги; возможность обращения за государственной услугой различными способами (личное обращение в территориальные органы, обращение в электронном виде с использованием Единого портала); своевременность оказания государственной услуги [2].

Исходя из вышесказанного, управление качеством и доступностью государственных услуг в сфере здравоохранения предполагает осуществление определенных видов деятельности.

Во-первых, это ***организационно-обеспечительная деятельность,*** направленная на обеспечение вариативности предоставления государственных услуг – непосредственно в органе государственной власти, в многофункциональном центре, на едином портале государственных услуг.

Выбранный гражданином вариант получения государственной услуги не влияет на ее качество, поскольку процесс и результат предоставления государственной услуги регламентированы.

Предоставление государственных услуг в сфере здравоохранения на базе многофункциональных центров предполагает заключение соглашений о взаимодействии между уполномоченными в сфере здравоохранения органами власти и многофункциональным центром.

Деятельность уполномоченных в сфере здравоохранения органов государственной власти в рамках взаимодействия с многофункциональным центром направлена на:

1) содействие в проведении мероприятий, направленных на обучение и повышение квалификации сотрудников многофункционального центра по вопросам предоставления соответствующих государственных услуг;

2) контроль за соблюдением исполнения административного регламента предоставления государственной услуги на базе многофункционального центра;

3) соблюдение требований соглашения о взаимодействии.

Другим направлением обеспечения вариативности способов предоставления государственных услуг в сфере здравоохранения является возможность получения государственной услуг в электронном виде через единый портал «Государственные услуги».

Единый портал «Государственные услуги» доступен любому пользователю информационно-телекоммуникационной сети Интернет и организован таким образом, чтобы обеспечить простой и эффективный поиск информации и ее представление [3]. Все услуги, размещенные на портале, соотнесены с конкретным регионом РФ. Применительно к каждой конкретной услуге сформированы карточки услуги, в которых содержатся ее описание, информация о ее стоимости, сроках исполнения, также можно изучить бланки заявлений и форм, которые следует заполнить для обращения за услугой, ознакомиться с перечнем документов, необходимых для получения услуги.

Задачами органов государственной власти является наполнение портала адекватной и точной информацией по предоставлению государственных услуг в сфере здравоохранения. Помимо этого большое значение имеет информационное наполнение сайтов уполномоченных в сфере здравоохранения органов власти.

Во-вторых, это ***контрольно-надзорная деятельность***, связанная с контролем качества и доступности услуг, предоставляемых медицинскими организациями. Контрольно-надзорная деятельность в сфере здравоохранения осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения и ее территориальными

органами [4]. Среди основных видов контроля, осуществляемых Федеральной службой, можно выделить те, которые опосредованно влияют на качество государственных услуг в сфере здравоохранения:

1. Государственный контроль за соблюдением органами власти и медицинскими организациями прав граждан в сфере охраны здоровья;

2. Государственный контроль за соблюдением осуществляющими медицинскую деятельность организациями и индивидуальными предпринимателями порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи.

3. Государственный контроль за соблюдением осуществляющими медицинскую деятельность организациями и индивидуальными предпринимателями порядков проведения медицинских экспертиз, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований.

4. Государственный контроль организации и осуществления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности организациями и предпринимателями, осуществляющими медицинскую деятельность.

В ходе проверок выявляются нарушения требований к осуществлению медицинской деятельности, даются предписания по их исправлению, что положительно сказывается на качестве государственных услуг в сфере здравоохранения.

В-третьих, это ***информационно-аналитическая деятельность,*** связанная с организацией и проведением независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями; мониторинга качества и доступности государственных услуг в сфере здравоохранения. Значимость информационно-аналитической деятельности обусловлена возможностью сбора и анализа информации, позволяющей выявлять проблемы качества и доступности государственных услуг в сфере здравоохранения, их причины, следствия и возможные решения.

Независимая оценка качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения – это оценка деятельности указанных организаций в соответствии с критериями и показателями оценки, определенными общественным советом, а также составление рейтингов медицинских организаций на основе проведенной независимой оценки [5].

Организацию проведения независимой оценки качества в субъекте РФ осуществляет орган государственной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья. Однако непосредственная деятельность по проведению независимой оценки осуществляется общественным советом при уполномоченном в сфере здравоохранения органом государственной власти. Состав общественного совета формируется из числа представителей общероссийских, региональных и муниципальных общественных объединений в сфере здравоохранения, профессиональных и пациентских сообществ, других заинтересованных организаций и независимых экспертов.

Для проведения независимой оценки качества медицинских организаций рекомендуется использовать показатели качества работы медицинских организаций, характеризующие [5]:

1) открытость и доступность информации о медицинской организации;

2) комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

3) время ожидания в очереди при получении медицинской услуги;

4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации;

5) удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации.

Медицинским организациям присваиваются баллы по каждому из указанных критериев. На их основании формируется итоговая оценка качества работы медицинских организаций (рейтинг).

По итогам проведения независимой оценки качества общественный совет разрабатывает и представляет оцениваемым медицинским организациям предложения по улучшению качества их работы. На основе независимой оценки также формируются рейтинги государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения [6]. Рейтинг ориентирован на следующие показатели: (1) ресурсное обеспечение организации; (2) процесс оказания медицинской помощи; (3) результативность оказания медицинской помощи. Каждый показатель получает определенный вес по 10-балльной шкале.

Организацию формирования рейтингов медицинских организаций по объективным показателям в субъекте Российской Федерации проводит орган государственной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья.

Помимо независимой оценки большое значение для сбора информации о качестве и доступности государственных услуг в сфере здравоохранения имеет мониторинг. Как правило, он проводится в целях:

- выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных услуг;
- последующего определения и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности государственных услуг;

• контроля последующей динамики исследованных параметров качества и доступности государственных услуг, результативности мер по их улучшению.

Проведение мониторинга основывается на методических рекомендациях, предложенных Министерством экономического развития РФ [7]. Однако в идеале проведение мониторинга должно учитывать специфику государственных услуг, предоставляемых в различных сферах, поэтому необходимо развивать практику мониторинга, выявлять особенности его осуществления применительно к отдельным сферам государственного управления.

Таким образом, управление качеством и доступностью государственных услуг в сфере здравоохранения складывается из различных видов деятельности, реализуемых несколькими субъектами. Дадим оценку данным видам деятельности применительно к Свердловской области.

Организационно-обеспечительную деятельность на территории Свердловской области осуществляет Министерство здравоохранения Свердловской области; контрольно-надзорную – территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Свердловской области (ТО Росздравнадзора), информационно-аналитическую – Министерство здравоохранения Свердловской области, а также Общественный совет, созданный при Министерстве. В области также сформирована Комиссия по повышению качества услуг в Свердловской области, чья деятельность имеет общий характер, но ее рекомендации распространяются и на государственные услуги в сфере здравоохранения [8].

На данный момент на едином Портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru) на территории Свердловской области можно получить одиннадцать государственных услуг в сфере здравоохранения: запись на прием к врачу; прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации о различных видах медицинской помощи; лицензирование медицинской, фармацевтической, а также деятельности по обороту наркотических и психотропных средств; заполнение и направление в аптеки электронных рецептов, информирование по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан и др. Государственные услуги по лицензированию медицинской, фармацевтической, а также деятельности по обороту наркотических и психотропных средств предоставляются через многофункциональные центры.

Однако жители Свердловской области крайне мало пользуются дополнительными дистанционными возможностями получения государственных услуг. Доля граждан, воспользовавшихся Единым порталом государственных и муниципальных услуг, составляет всего 12%. Лишь 10% человек посетили МФЦ. Представленные данные затрагивают все государственные и муниципальные услуги, предоставляемые на портале госуслуг и в МФЦ. Применительно к сфере здравоохранения имеются сведения лишь об одной государственной услуге – запись к врачу, причем отмечается ее низкая востребованность (менее 0,5% от числа опрошенных) [9].

Существенное влияние на использование данных возможностей имеет наличие доступа в Интернет, информированности граждан по поводу вариантов получения государственных услуг, отрицательный опыт получения государственной услуги через МФЦ или Единый портал.

Контрольно-надзорная деятельность в сфере качества и доступности государственных услуг Территориальным органом (ТО) Росздравнадзора осуществляется в соответствии с ежегодно утверждаемым планом.

В целом контрольно-надзорную деятельность Росздравнадзора на территории Свердловской области можно оценить как удовлетворительную. Основной целью контрольных мероприятий является защита прав и интересов граждан РФ в сфере здравоохранения посредством контроля за соблюдением законодательства юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями при осуществлении ими деятельности в сфере здравоохранения. Росздравнадзор оперативно реагировал на жалобы граждан, что способствовало пресечению правонарушений в сфере здравоохранения [10]. Эффективная деятельность Росздравнадзора положительно сказывается на качестве и доступности государственных услуг в сфере здравоохранения.

Информационно-аналитическая деятельность, как уже говорилось выше, осуществляется Министерством здравоохранения Свердловской области и основывается на следующих нормативно-правовых актах.

Постановление Правительства Свердловской области «Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области» утверждает порядок проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг, а также предписывает исполнительным органам государственной власти Свердловской области организовать работу по проведению мониторинга качества предоставления государственных услуг в соответствии с порядком [11]. На основе данного постановления Министерство здравоохранения Свердловской области утвердило порядок исследования удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставления государственных услуг в сфере здравоохранения, в том числе по принципу «одного окна» [12].

Исследование удовлетворенности граждан проводится на основании формализованной анкеты. Основными задачами анкетирования являются:

1) определение уровня удовлетворенности населения качеством предоставления государственных услуг в сфере здравоохранения по принципу «одного окна» через Многофункциональный центр;

2) определение уровня удовлетворенности населения качеством предоставления государственных услуг Министерством здравоохранения.

Анкетирование проводится специалистами отделов, участвующих в предоставлении гражданам государственных услуг в сфере здравоохранения, в том числе по принципу «одного окна». В качестве опрашиваемых выступают граждане, обратившиеся в Министерство здравоохранения Свердловской области за получением государственной услуги в сфере здравоохранения.

Очевидно, анкетирование направлено, в первую очередь, на оценку удовлетворенности граждан порядком и сроками предоставления государственной услуги. В то же время в анкетах нет вопросов, с помощью которых можно было бы определить причины неудовлетворенности граждан. В этом смысле анкетирование имеет формальный характер и не позволяет исследовать в полном объеме качество и доступность государственных услуг в сфере здравоохранения.

Помимо оценки удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставления государственных услуг в сфере здравоохранения Министерство здравоохранения также изучает удовлетворенность населения качеством медицинской помощи, оказываемой в медицинских организациях Свердловской области [13].

Показатель удовлетворенности населения медицинской помощью используется для оценки доступности и качества амбулаторной и стационарной медицинской помощи. В качестве опрашиваемых выступают пациенты медицинских организаций. Исследование удовлетворенности медицинской помощью проводится в форме опроса пациентов в виде формализованной анкеты.

Анализ полученных результатов наряду с другими параметрами может быть использован руководителем медицинской организации при разработке плана мероприятий по оптимизации лечебно-диагностического процесса. Дополнительная информация, внесенная респондентами в анкету, подлежит анализу, проверке и принятию управленческого решения руководителем медицинской организации.

По результатам анкетирования населения, проведенного медицинскими организациями и территориальными отделами здравоохранения Министерства здравоохранения Свердловской области, отдел контроля качества и стандартизации Министерства здравоохранения Свердловской области формирует рейтинг «Удовлетворенность населения качеством медицинской помощи в медицинских организациях Свердловской области». К сожалению, информация, представленная на сайте Министерства здравоохранения, не содержит указанного рейтинга [14].

Помимо указанных исследований Министерство организует работу по формированию независимой системы оценки качества работы медицинских организаций. Приказом Министерства здравоохранения Свердловской области утверждён состав Общественного совета при Министерстве здравоохранения Свердловской области. В состав Общественного совета вошли представители семи социально ориентированных некоммерческих организаций. В течение года осуществлялся сбор первичных данных (анкета (опрос) потребителей услуг) из медицинских учреждений Свердловской области, обработка и анализ полученных данных [15].

В начале 2015 года членами Общественного совета на очередном заседании были подведены итоги проведения независимой оценки в отношении 128 медицинских организаций Свердловской области (110 государственных и 18 муниципальных). Сформированы три рейтинга медицинских организаций: по результатам оценки информирования граждан в сфере здравоохранения, удовлетворённости граждан медицинской помощью, оказываемой в амбулаторных условиях и условиях круглосуточного стационара [16].

Лидирующие позиции по результатам оценки информирования граждан в сфере здравоохранения государственными и муниципальными медицинскими организациями и по результатам оценки удовлетворённости граждан медицинской помощью, оказываемой в условиях круглосуточного стационара заняли две медицинские организации – ГБУЗ СО «Городская больница № 3 город Каменск-Уральский» и ГБУЗ СО «Детская городская больница № 5 город Нижний Тагил», а также по трём указанным рейтингам – ГБУЗ СО «Свердловская областная больница № 2».

В 77 медицинских организациях, что составляет 60 процентов от всех медицинских организаций, участвующих в независимой оценке, общая удовлетворённость граждан медицинской помощью составила 70 и более процентов.

Удовлетворённость результатами оказания медицинской помощи в поликлинике 70 и более процентов установлена пациентами в 49 медицинских организациях, что составляет 40 процентов от числа медицинских организаций, участвующих в независимой оценке, в условиях круглосуточного стационара – 76 медицинских организациях (83 процента).

На основе независимой оценки Общественный совет формирует предложения для медицинских организаций Свердловской области. В 2014 году предложения Общественного Совета основывались на следующих рекомендациях для медицинских организаций: снизить длительность ожидания очереди в регистратуру; снизить длительность ожидания в очереди на прием к врачу; снизить длительность ожидания лабораторно-инструментальных исследований; повысить техническую оснащенность поликлиники; улучшить состояние помещений в поликлинике и другие [17].

Минздравом Свердловской области будет осуществляться контроль за исполнением медицинскими организациями своих планов мероприятий, направленных на повышение качества и доступности оказываемой медицинской помощи для населения Свердловской области. Проведение очередной независимой оценки запланировано на 2017 год.

Таким образом, можно отметить удовлетворительную работу Министерства здравоохранения Свердловской области по осуществлению информационно-аналитической деятельности.

Анализ деятельности органов государственной власти Свердловской области по повышению качества и доступности государственных услуг в сфере здравоохранения позволяет дать им положительную оценку. Однако в целях совершенствования управления качеством и доступностью государственных услуг в сфере здравоохранения в Свердловской области следует организовать и осуществить следующие мероприятия.

Для более эффективного осуществления организационно-обеспечительной деятельности Министерству здравоохранения Свердловской области необходимо определить мероприятия по повышению востребованности электронных услуг в сфере здравоохранения и получения услуг через многофункциональный центр.

Для более эффективного осуществления контрольно-надзорной деятельности необходимо обеспечить взаимодействие ТО Росздравнадзора по Свердловской области со страховыми медицинскими компаниями при проведении контрольных мероприятий с целью более эффективной и полной реализации и защиты прав застрахованных лиц.

Для совершенствования информационно-аналитической деятельности следует внести дополнения в анкеты, используемые при опросе граждан, разработать мероприятия по совершенствованию обратной связи по итогам мониторинга, а также организовать взаимодействие Министерства здравоохранения Свердловской области с Комиссией по повышению качества услуг в Свердловской области в процессе осуществления анализа качества и доступности государственных услуг.

Литература:

1. Панченко В. Ю. О критериях доступности и качества публичных услуг // Государственная власть и местное самоуправление. 2014. № 1.
2. Амелин Р. В., Григорьева Е. А., Подсумкова А. А. и др. Комментарий к Федеральному закону от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
3. Единый портал «Государственные услуги» [Электронный ресурс]. URL: http://www.gosuslugi.ru/ru/about/ (дата обращения 27.02.2015).
4. Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения: Постановление Правительства РФ от 30 июня 2004 г. № 323 [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
5. Об организации работы по формированию независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения: Приказ Министерства здравоохранения РФ от 31 октября 2013 г. N 810а [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
6. Об организации работы по формированию рейтингов государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения: Приказ Министерства здравоохранения РФ от 12 сентября 2014 г. N 503 [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
7. О методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг: Письмо Министерства экономического развития РФ от 29 апреля 2011 г. N 8863-ОФ/Д09 [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
8. О внесении изменений в распоряжение Правительства Свердловской области от 29.12.2012 № 2827-РП «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Свердловской области» и утверждении Положения о комиссии по повышению качества услуг в Свердловской области»: Распоряжение Правительства Свердловской области от 11 марта 2015 г. № 244-РП [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».
9. Аналитический отчет «Оказание услуг по изучению общей удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области с использованием данных, представленных в средствах массовой информации»:

Протокол заседания Комиссии по повышению качества услуг в Свердловской области от 22 декабря 2014 г. № 486 [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».

10. Доклад об осуществлении государственного контроля (надзора) в сфере здравоохранения и об эффективности государственного контроля (надзора) в 2014 году. [Электронный ресурс]. URL: http://66reg.roszdravnadzor.ru/ (дата обращения 27.04.2015).
11. Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области: Постановление Правительства Свердловской области от 29 января 2013 г. № 100-пп [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
12. Об организации исследования удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставления государственных услуг в сфере здравоохранения, в том числе по принципу «одного окна»: Приказ Министерства здравоохранения Свердловской области от 29 ноября 2013 г. N 1554-п [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
13. Об организации работы по изучению удовлетворенности населения качеством медицинской помощи, оказываемой в медицинских организациях Свердловской области: Приказ Министерства здравоохранения Свердловской области от 10 февраля 2014 г. N 131-п [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».
14. Официальный сайт Министерства здравоохранения Свердловской области [Электронный ресурс]. URL: http://minzdrav.midural.ru/ (дата обращения 27.04.2015)
15. Информация о реализации Плана мероприятий «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности здравоохранения в Свердловской области» по итогам 2014 года [Электронный ресурс]. URL: http://minzdrav.midural.ru/ (дата обращения 27.04.2015)
16. Общественный совет дал независимую оценку качества оказания медицинских услуг в Свердловской области [Электронный ресурс]. URL: http://www.midural.ru/news/vministerstvah/document60703 (дата обращения 27.04.2015)
17. О мерах, направленных на улучшение деятельности государственных и муниципальных медицинских организаций Свердловской области, по результатам проведенной в 2014 году независимой оценки качества оказания услуг государственными и муниципальными медицинскими организациями Свердловской области: Приказ Министерства здравоохранения Свердловской области от 6 февраля 2015 г.№ 124-П [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».

References:

1. Panchenko V. Yu. On the criteria of accessibility and quality of public services // Gosudarstvennaya vlast i mestnoye samoupravleniye. 2014. № 1.
2. Amelin R. V. Grigoryeva E. A., Podsumkova A. A. etc. Comment to the Federal Law dated July 27, 2010 № 210-FL “On the arrangement of public and municipal services provision [electronic resource]. Access from the ref.-legal system «KonsultantPlus».
3. Single portal “Public services” [e-resource]. URL:http://www.gosuslugi.ru/ru/about/ (date of access 27.02.2015).
4. On approval of the Regulations on the Federal Service on Surveillance in Health Care: the Decree of the Government of the Russian Federation dated June 30, 2004 № 323 [e-resource]. Access from the ref.-legal system «KonsultantPlus».
5. On the arrangement of work on the formation of an independent assessment of the work quality of the state (municipal) institutions providing health services: the Order of the Ministry of Health of the Russian Federation dated October 31, 2013 № 810a [e-resource]. Access from the ref.-legal system «KonsultantPlus».
6. On the arrangement of work on the formation of the ratings of the State (municipal) institutions providing health services: the Order of the Ministry of Health of the Russian Federation dated September 12, 2014 № 503 [e-resource]. Access from the ref.-legal system «KonsultantPlus».
7. On methodological recommendations on the monitoring arrangement of the quality of the state (municipal) services provision: the Letter from the Ministry of Economic Development of the Russian Federation dated April 29, 2011 № 8863-ОФЦФ/D09 [e-resource]. Access from the ref.-legal system «KonsultantPlus».
8. On amending the Decree of the Government of the Sverdlovsk region dated 29.12.2012 № 2827-RP “On organization of the provision of public and municipal services according to the principle of “one window” in the Sverdlovsk region and the approval of the Statute of the Commission on improvement of the quality of services in the Sverdlovsk region»: the Order of the Government of the Sverdlovsk region dated March 11, 2015 № 244-RP [e-resource]. Access from the ref.-legal system «KonsultantPlus».
9. Analytical report “Providing services for the study of the overall satisfaction of citizens with the quality of public and municipal services in the Sverdlovsk region, using the data presented in mass media: the Minutes of the meeting of the Commission on improvement of the quality of services in the Sverdlovsk region dated December 22, 2014 № 486 [e-resource]. Access from the ref.-legal system «KonsultantPlus».
10. The report on implementation of state control (supervision) in health care sector and on the effectiveness

of state control (supervision) in 2014. [e-resource]. URL: http://66reg.roszdravnadzor.ru/ (date of reference 27.04.2015).

11. On the arrangement of monitoring the quality of the provision of public and municipal services in the Sverdlovsk region: the Decree of the Government of Sverdlovsk region dated January 29, 2013 No. 100-pp [e-resource]. Access from the ref.-legal system «KonsultantPlus».
12. On the arrangement of citizens' satisfaction with research quality and accessibility of public health services delivery, including the principle of "one window": the Order of the Ministry of Health of the Sverdlovsk region dated November 29, 2013 № 1554-p [e-resource]. Access from the ref.-legal system «KonsultantPlus».
13. On the arrangement of work on the study of population satisfaction with quality of medical care provided in health care organizations in the Sverdlovsk region: the Order of the Ministry of Health of the Sverdlovsk region dated February 10, 2014 № 131-p [e-resource]. Access from the ref.-legal system «KonsultantPlus».
14. Official website of the Ministry of Pealth of the Sverdlovsk oblast [electronic resource]. URL:http://minzdrav.midural.ru/ (date of access 27.04.2015)
15. Information on implementation of the Action Plan "Changes in the social sphere branches, aimed at improving health care efficiency in the Sverdlovsk region" according to the results of 2014 [e-resource]. URL: http://minzdrav.midural.ru/(date of reference 27.04.2015)
16. Public Council gave an independent assessment of the quality of medical services in the Sverdlovsk region [e-resource]. URL:http://www.midural.ru/news/vministerstvah/document60703 (date of reference 27.04.2015)
17. On measures to improve the work of state and municipal health care organizations of the Sverdlovsk region, according to the results of the independent evaluation of services provision by state and municipal medical organizations of the Sverdlovsk region held in 2014: the Order of the Ministry of Health of the Sverdlovsk region dated February 6, 2015 № 124-P [e-resource]. Access from the ref.-legal system «KonsultantPlus».