

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЦЕНТР ГУМАНИТАРНЫХ, СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ
И ПОЛИТИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ – 1»
(ООО «ГЭПИЦентр-1»)

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг
государственными организациями в сфере культуры, здравоохранения
и образования Ненецкого автономного округа.
(организации здравоохранения)

государственный контракт № 6 от «16» августа 2021 г.
(итоговый)

Нарьян-Мар
2021

РЕФЕРАТ

Отчет 96 стр., 1 кн., 15 табл., 7 рис., 5 источн.

НЕНЕЦКИЙ АВТОНОМНЫЙ ОКРУГ, НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ОРГАНИЗАЦИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ, МЕДИЦИНА

Объектом исследования являлись государственные медицинские учреждения Ненецкого автономного округа, а также граждане, являющиеся получателями услуг в этих организациях, из числа населения региона 18 лет и старше.

Цель данного исследования состояла в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг государственными и негосударственными медицинскими учреждениями автономного округа в 2021 году, для последующего предоставления получателям услуг информации об условиях оказания услуг этими организациями и повышения их качества.

В ходе исследования осуществлен сбор и анализ открытых данных о работе 4 государственных и 4 негосударственных организаций здравоохранения Ненецкого автономного округа. Определен уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об организации, комфортностью условий предоставления услуг, их доступностью для инвалидов, получена оценка доброжелательности, вежливости работников организаций здравоохранения и уровня удовлетворенности условиями оказания услуг в целом.

На основании анализа полученных данных сформирована оценка качества условий оказания услуг организациями здравоохранения Ненецкого автономного округа в 2021 году.

СОДЕРЖАНИЕ

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	5 стр.
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	6 стр.
ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ	7 стр.
ВВЕДЕНИЕ	8 стр.
1 Численность выборочной совокупности (единиц анализа)	13 стр.
2 Порядок расчета значений показателей оценки качества условий оказания услуг организациями здравоохранения.....	15 стр.
3 Результаты независимой оценки качества в 2021 году	36 стр.
3.1 Открытость и доступность информации об организациях здравоохранения.....	36 стр.
3.2 Комфортность условий предоставления услуг	50 стр.
3.3 Доступность услуг для инвалидов	55 стр.
3.4 Доброжелательность, вежливость работников организаций	59 стр.
3.5 Удовлетворенность условиями оказания услуг	62 стр.
4 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями здравоохранения.....	65 стр.
5 Выводы и рекомендации	82 стр.
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	95 стр.
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	96 стр.

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящий отчет подготовлен в соответствии с ГОСТ 7.32-2017. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления (введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 июля 2018 г. взамен ГОСТ 7.32-2001)

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем отчете применяют следующие термины с соответствующими определениями:

Термин	Определение
<i>Анкета</i>	– социологический документ, содержащий структурно-организованный набор вопросов, каждый из которых связан с задачами проводимого исследования
<i>Выборка</i>	– часть объектов исследования, отражающая характеристики всей исследуемой совокупности, отобранная с помощью специальных приемов для получения информации обо всей совокупности в целом
<i>Инструментарий</i>	– набор специальных документов, с помощью которых реализуются основные методы социологического исследования (опрос, наблюдение, анализ документов и др.) и осуществляется сбор эмпирических данных об изучаемом объекте
<i>Респондент</i>	– лицо, предоставляющее сведения в ходе социологического исследования на добровольной основе и соответствующее половозрастным, территориальным и иным условиям отбора участников опроса, изложенным в концепции исследования
<i>Социологическое исследование</i>	– система логически последовательных методологических, методических и организационно-технических процедур, связанных между собой единой целью: получение достоверных объективных данных об изучаемом социальном явлении
<i>Удовлетворенность (социальная)</i>	– обобщенная в сознании индивида совокупность его восприятий и оценок условий своей социальной жизни, качества жизни
<i>Независимая оценка качества</i>	– это оценочная процедура, которая осуществляется в отношении деятельности организации социальной сферы в целях улучшения работы этой организации

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ

В настоящем отчете применяют следующие сокращения и обозначения:

г. – год

ГЭПИЦентр-1 – Центр гуманитарных, социально-экономических и политических исследований – 1

др. – другое

НАО – Ненецкий автономный округ

НОК – независимая оценка качества

НПА – нормативный правовой акт

ООО – Общество с ограниченной ответственностью

Росстат – Федеральная служба государственной статистики

РФ – Российская Федерация

см. – смотри

СП – сельское поселение

табл. – таблица

SPSS – аббревиатура с англ. *Statistical Package for the Social Sciences* – Статистический Пакет для Социальных Наук

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с государственным контрактом № 6 от 16 августа 2021 г. по заказу Департамента внутренней политики Ненецкого автономного округа в августе-ноябре 2021 г. ООО «ГЭПИЦентр-1» провело независимую оценку качества условий оказания услуг медицинскими учреждениями Ненецкого автономного округа, подлежащими оценке в 2021 году.

Описание проблемной ситуации и постановка проблемы исследования

Повышение эффективности экономики выдвигает требования к условиям воспроизводства и капитализации главного достояния страны – человека. Ключевым фактором устойчивого развития регионов и страны в целом становится не увеличение общественного богатства как такового, а возрастание в его структуре доли человеческого капитала и его качества. Важным элементом с позиций максимально эффективного воспроизводства и капитализации человеческого капитала должно стать обеспечение населения производством услуг социальной сферы не только в необходимом для социально ориентированной экономики объеме, но и с соответствующим качеством. Осуществление государством активной социальной политики обуславливает необходимость совершенствования системы управления этими услугами на основе достоверной оценки их качества.

В Российской Федерации актуальность и необходимость изучения качества условий оказания социальных услуг получила законодательное закрепление. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями здравоохранения является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг такими организациями, а также в целях повышения эффективности их деятельности.

Сбор и обобщение информации о качестве оказания услуг организациями здравоохранения на территории Российской Федерации регламентированы Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638, на основании показателей, утвержденных приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 № 201н. Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями здравоохранения, осуществляется на основании единого порядка расчета показателей, утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н. Выявление и обобщение мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями здравоохранения проводится в соответствии с методикой, утвержденной Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н.

Таким образом, обоснованность и необходимость получения информации о качестве условий оказания услуг организациями здравоохранения Ненецкого автономного округа, а также поддержания обратной связи с получателями для определения уровня удовлетворенности качеством этих услуг подтверждает актуальность настоящего исследования. Объективная потребность в независимой оценке эффективности деятельности организаций здравоохранения, а также качества условий предоставляемых ими услуг обусловили общую проблему данного эмпирического исследования.

Цели и задачи исследования

Целями исследования являлись:

- 1) предоставление получателям услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере здравоохранения;
- 2) повышение качества деятельности организациями в сфере здравоохранения.

Для достижения поставленных целей решению подлежали следующие исследовательские задачи:

1) определение значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере здравоохранения, а именно:

- показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации;
- показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов;
- показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации;
- показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг;

2) обобщение и анализ полученных значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере здравоохранения;

3) разработка предложений по повышению качества условий оказания социальных услуг организациями.

Объект и предмет исследования

География исследования локализована в границах муниципальных образований городского округа город Нарьян-Мар и Заполярного муниципального района Ненецкого автономного округа.

Единицей анализа в настоящем исследовании выступили государственные и негосударственные медицинские учреждения Ненецкого автономного округа (далее также – организации здравоохранения).

Объектом исследования являлись:

- 8 организаций здравоохранения Ненецкого автономного округа:

- ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»;
- ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа»;
- ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница имени Р.И. Батмановой»;
- ООО «Заполярный медицинский центр»;
- ООО «Федоров»;
- ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»;
- ИП Матвеева И.Н.;
- ООО «Ультрамедплюс».

- граждане, являющиеся получателями услуг (в т.ч. родители/ законные представители получателей услуг, не достигших 18 лет) оцениваемых организаций здравоохранения.

Предметом исследования выступили значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями здравоохранения, утвержденные Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка», по параметрам, определенным задачами данного исследования.

Этапы полевых работ

1) Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями здравоохранения для последующего проведения независимой оценки качества оказания услуг, размещенной на общедоступных информационных ресурсах медицинских организаций Ненецкого автономного округа.

2) Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями здравоохранения в самих учреждениях региона.

3) Сбор первичных данных методом индивидуализированного опроса получателей услуг, анализа и обработки полученных данных. Проведение контроля качества работ.

Основные методы сбора первичной информации

1) В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг был применен их опрос, который был осуществлен в форм анкетирования получателей услуг - письменная форма опроса, при которой респондент самостоятельно работает с анкетой, в том числе онлайн анкетирование по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2) В качестве основного метода изучения открытой информации о деятельности медицинских организаций был применен метод наблюдения -

сбор информации о деятельности учреждений, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (на официальном сайте для размещения информации о государственных учреждениях (www.bus.gov.ru), на официальном сайте Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа, на сайтах и информационных стендах медицинских организаций), а также в самих учреждениях здравоохранения региона.

Указанные методы относятся к разряду «количественных» методик сбора первичных данных. При проведении сбора первичной информации интервьюеры/ наблюдатели следовали определенным правилам ведения формализованного интервью/ анкетирования и наблюдения. Обязательными требованиями в данном исследовании являются:

- соответствие респондентов и объектов оценки критериям их отбора;
- соответствие процедуры опроса и заполнения форм наблюдений требованиям инструкций;
- исполнение норм Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

В целях обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия, в связи с угрозой распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) и действующих в период проведения исследования на территории Ненецкого автономного округа ограничений, а также с учетом разъяснений Министерства труда и социальной защиты РФ от 04.06.2020 № 28-0/10/В-4286, сбор информации был организован в «удаленном режиме» с использованием дистанционных способов взаимодействия оператора с организациями Ненецкого автономного округа и получателями услуг обследуемых организаций.

Инструментарий исследования

1) Для выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере здравоохранения использована структурированная анкета, рекомендованная единой Методикой, которая утверждена Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н.

Форма анкеты соответствует требованиям Методики и утверждена Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 июля 2018 г. № 442 «Об организации работ по обеспечению технической возможности выражения мнения пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет», дополнительно содержит 3 отборочных вопроса, 3 вопроса в целях исполнения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Процедура выявления мнения получателей услуг осуществлена с использованием электронной формы (онлайн анкета), размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2) Для сбора открытой информации о деятельности медицинских организаций использованы бланки протоколов, составленных в соответствии с требованиями Единого порядка расчета показателей независимой оценки качества, утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н.

Основные методы анализа информации

Из общенаучных методов в данном исследовании применены следующие:

- метод идеализации, который представляет собой мысленное внесение определенных изменений в изучаемый объект в соответствии с целями исследования. В результате таких изменений могут быть, например, исключены из рассмотрения какие-то свойства, стороны, признаки объектов;

- сравнительный (компаративный) метод - сопоставление двух или более объектов, имеющих черты подобия. Сравнительный метод позволяет установить, в чем состоит это подобие, либо показать, по каким признакам исследуемые объекты различаются.

В качестве основного метода анализа открытой информации применен метод контент-анализа официальных сайтов медицинских организаций на предмет наличия или отсутствия материалов/ единиц информации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов к содержанию общедоступных информационных ресурсов таких организаций.

Методы обработки данных

Для анализа первичной информации (электронного массива данных по результатам сбора мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями здравоохранения) использованы методы статистического анализа данных на базе пакета IBM SPSS Statistics 20.0.

1 Численность выборочной совокупности (единиц анализа)

Численность единиц анализа настоящего эмпирического исследования определена Заказчиком и составила 4 государственных и 4 негосударственных учреждения здравоохранения Ненецкого автономного округа.

В соответствии с Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н, объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) формируется для каждой организации здравоохранения в соответствии с требованиями Технического задания государственного заказчика.

Данные о численности получателей услуг медицинских организаций, рассчитанной в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 888н «Об утверждении рекомендаций о порядке предоставления Минфину России информации о достигнутых (фактических) значениях целевых показателей (нормативов) оптимизации сети государственных и муниципальных учреждений для учета при распределении межбюджетных трансфертов из федерального бюджета бюджетам субъектов Российской Федерации», приведены в табл. 1.

В ходе выявления и сбора мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере здравоохранения опросом было охвачено 1602 респондентов (см. табл. 1).

Таблица 1 - Распределение выборочной совокупностей респондентов в разрезе медицинских организаций Ненецкого автономного округа, в абсолютном значении (чел.)

№ п/п	Наименование организации	Общее количество анкет (план)	Общее количество анкет (фактическое)
1.	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	150	160
2.	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа»	300	320
3.	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница имени Р.И. Батмановой»	600	664
4.	ООО «Заполярный медицинский центр»	50	75

№ п/п	Наименование организации	Общее количество анкет (план)	Общее количество анкет (фактическое)
5.	ООО «Федоров»	50	64
6.	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	200	205
7.	ИП Матвеева И.Н.	50	55
8.	ООО «Ультрамедплюс»	50	59
	Итого	1450	1602

2 Порядок расчета значений показателей оценки качества условий оказания услуг организациями здравоохранения

Для оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы для каждой сферы установлены пять критериев оценки качества (см. табл. 2). Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями здравоохранения, осуществляется на основании Единого порядка расчета показателей независимой оценки качества, утвержденного приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н (см. табл. 3). Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности медицинской организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах, представлен в табл. 4.

Таблица 2 - Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

Показатели, характеризующие критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»

№ пп	Показатель
1.1.	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещениях медицинской организации; - на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
1.2.	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - формы для подачи электронного обращения; - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - возможности записи на прием к врачу на официальном сайте медицинской организации (для поликлиник); - возможности сообщения о дате госпитализации электронным уведомлений (для стационаров).
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатели, характеризующие критерий 2
«Комфортность условий предоставления услуг, включая время
ожидания предоставления медицинской услуги»**

№ пп	Показатель
2.1.	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: - обеспечение лечебно-охранительного режима; - отсутствие очередей; - доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию); - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - доступность питьевой воды; - санитарное состояние
2.2.	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатели, характеризующие критерий 3
«Доступность услуг для инвалидов»**

№ пп	Показатель
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений
3.2.	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации; - наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)

Показатели, характеризующие критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»

№ пп	Показатель
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатели, характеризующие критерий 5
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

№ пп	Показатель
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.3.	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Таблица 3 - Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями здравоохранения

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) (П_{инф})	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)
				- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{стенд})	1-100 баллов	
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов	
			- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{сайт})	1-100 баллов		

$$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100, \quad (2.1)$$

где

I_{стенд} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на информационных стендах в помещении организации;

I_{сайт} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее – официальный сайт организации);

I_{норм} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере здравоохранения);

I_{норм-стенд} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;

I_{норм-сайт} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами.

Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами*:
 нормативное количество информации на стенде - 60 единиц информации**
 нормативное количество информации на сайте – 60 единиц информации**

* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.

** При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации ($I_{\text{норм}}$) уменьшается на соответствующее количество единиц.

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) ($P_{\text{дист}}$)	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); б) иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов
				- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) ($C_{\text{дист}}$)	по 30 баллов за каждый способ ($T_{\text{дист}}$)	
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (2.2)$$

где

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ($\Pi^{откр}_{уд}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($\mathbf{Ч}_{общ}$)).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathbf{Y}_{стенд}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathbf{Y}_{сайт}$)	0-100 баллов	
$\Pi^{откр}_{уд} = \left(\frac{\mathbf{Y}_{стенд} + \mathbf{Y}_{сайт}}{2 \times \mathbf{Ч}_{общ}} \right) \times 100, \quad (2.3)$						
<p>В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:</p> $\Pi^{откр}_{уд} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{\mathbf{Y}_{стенд}}{\mathbf{Ч}_{общ-стенд}} + \frac{\mathbf{Y}_{сайт}}{\mathbf{Ч}_{общ-сайт}} \right) \times 100, \quad (2.3)$ <p>где: $\mathbf{Y}_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; $\mathbf{Y}_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации; $\mathbf{Ч}_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг; $\mathbf{Ч}_{общ-стенд}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах; $\mathbf{Ч}_{общ-сайт}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.</p>						
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (\mathbf{K}^1)			$\mathbf{K}^1 = (0,3 \times \Pi_{инф} + 0,3 \times \Pi_{дист} + 0,4 \times \Pi^{откр}_{уд})$ Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий		100 баллов	

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в т.ч. время ожидания предоставления услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ($P_{\text{комф.усл}}$)	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- отсутствуют комфортные условия - количество комфортных условий для предоставления услуг (<i>от одного до четырех включительно</i>) ($C_{\text{комф.}}$) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{комф.}}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1)

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (3.1)$$

где

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов

2.2. В сфере здравоохранения показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен**. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере здравоохранения используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3) по формуле:

$$P_{\text{ожид}} = \frac{P_{\text{комф.усл}} + P_{\text{комф.уд.}}}{2} \quad (3.2к)$$

где

$P_{\text{комф.усл}}$ - обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1)

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) ³	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.2)
				- равен установленному сроку ожидания	10 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов	
				число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	

$P_{\text{комф.уд.}}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3)

№	Показатели оценки качества	Значимость	Параметры показателя оценки	Индикаторы параметров показателей	Значение	Максимальное
---	----------------------------	------------	-----------------------------	-----------------------------------	----------	--------------

		показатели	качества, подлежащие оценке	оценки качества	параметров в баллах	значение показателей в баллах
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{комф}_{\text{уд}}}$)	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы ($Y_{\text{комф}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
$P_{\text{комф}_{\text{уд}}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (3.3)$						
<p>где $Y_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы; $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K^2)			$K^2 = (0,3 \times P_{\text{комф}_{\text{усл}}} + 0,4 \times P_{\text{ожид}} + 0,3 \times P_{\text{комф}_{\text{уд}}})$ Для внесения данных НОК на официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (https://bus.gov.ru/) применяется формула: $K^2 = (0,5 \times P_{\text{комф}_{\text{усл}}} + 0,5 \times P_{\text{комф}_{\text{уд}}})$			100 баллов

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. ($P^{орг}_{дост}$)	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1) Единого порядка
				- количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ($C^{орг}_{дост}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T^{орг}_{дост}$)	
				- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов	
$P^{орг}_{дост} = T^{орг}_{дост} \times C^{орг}_{дост},$				(4.1)		
где: $T^{орг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие); $C^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов. При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P^{орг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов						

3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. ($\Pi^{услуг}_{дост}$)	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2) Единого порядка
				- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ($C^{услуг}_{дост}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T^{услуг}_{дост}$)	
				- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	
$\Pi^{услуг}_{дост} = T^{услуг}_{дост} \times C^{услуг}_{дост}, \quad (4.2)$						
<p>где: $T^{услуг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие); $C^{услуг}_{дост}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($\Pi^{услуг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов</p>						
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг –	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($Y^{дост}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов,	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула

	инвалидов).(P ^{дост_{уд}})		ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч _{инв})	(4.3)
$P_{уд}^{дост} = \left(\frac{U_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (4.3)$				
<p>где U^{дост} - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов; Ч_{инв} - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.</p>				
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K³)	1,0	K³=(0,3×P^{орг_{дост}} + 0,4×P^{услуг_{дост}} + 0,3× P^{дост_{уд}})		100 баллов

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$)	0,4	4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ($U_{\text{перв.конт}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)
$P_{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$						
<p>где $U_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги; $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$)	0,4	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги ($U_{\text{оказ.услуг}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)
$P_{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$						

<p>где У_{оказ.услуг} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги; Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($\Pi_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$)	0,2	4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия ($У_{\text{вежл.дист}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч_{общ})	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)
$\Pi_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left(\frac{У_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$						
<p>где У_{вежл.дист} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия; Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K⁴)		1,0	$K^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}} + 0,4 \times \Pi_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} + 0,2 \times \Pi_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}})$			100 баллов

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{реком}$)	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) ($Y_{реком}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (6.1)
$P_{реком} = \left(\frac{Y_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (6.1)$						
<p>где $Y_{реком}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации); $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{орг.усл.уд}$)	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ($Y_{орг.усл.уд}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (6.2)
$P_{орг.усл.уд} = \left(\frac{Y_{орг.усл.уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (6.2)$						

где

$Y_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($П_{\text{уд}}$)	0,5	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы ($Y_{\text{уд}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (6.3)
$П_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (6.3)$						
<p>где</p> <p>$Y_{\text{уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;</p> <p>$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K^5)		1,0	$^5 = (0,3 \times П_{\text{реком}} + 0,2 \times П_{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times П_{\text{уд}})$			100 баллов

Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества:

$$S_n = \sum K^m_n / 5, \quad (7)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K^m_n – значения критериев оценки в n-ой организации

Таблица 4 - Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации здравоохранения, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

Информационные материалы, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями (в соответствии с Приказом Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н)		
Наименование показателя, характеризующего информационную открытость и доступность организации	Соответствие информации о деятельности организации здравоохранения размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами
Общая информация о медицинской организации		
1. Полное наименование	+	+
2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии)	+	+
3. Почтовый адрес	+	+
4. Дата государственной регистрации	+	+
5. Сведения об учредителе (учредителях)	+	+
6. Структура	+	+
7. Органы управления	+	+
8. Вакантные должности	+	+
9. Режим работы	+	+
10. График работы	+	+
11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг	+	+
12. Контактные телефоны	+	+
13. Номера телефонов справочных служб	+	+
14. Адреса электронной почты	+	+
15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием:	+	+
15.1. Телефона	+	+
15.2. Адреса электронной почты	+	+
16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья	+	+
16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья	+	+
17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения	+	+
17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения	+	+
18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека	+	+
18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека	+	+

Информационные материалы, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями (в соответствии с Приказом Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н)		
Наименование показателя, характеризующего информационную открытость и доступность организации	Соответствие информации о деятельности организации здравоохранения размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами
19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию	+	+
20. Отзывы потребителей услуг	+	+
II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации		+
21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением:	+	+
21.1. Электронного образа документов (для помещений – копии документов)	+	+
22. О видах медицинской помощи	+	+
23. О правах граждан в сфере охраны здоровья	+	+
24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья	+	+
25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения	+	+
26. О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей	+	+
27. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций	+	+
28. О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой	+	+
29. О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	+	+
30. О порядке оказания медицинской помощи	+	+

Информационные материалы, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями (в соответствии с Приказом Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н)		
Наименование показателя, характеризующего информационную открытость и доступность организации	Соответствие информации о деятельности организации здравоохранения размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами
в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи		
31. Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	+	+
32. Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	+	+
33. О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год	+	+
34. О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год	+	+
35. О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население	+	+
36. О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население	+	+
37. О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население	+	+
38. Правила записи на первичный прием	+	+
39. Правила записи на консультацию	+	+
40. Правила записи на обследование	+	+
41. Правила подготовки к диагностическим исследованиям	+	+
42. Правила госпитализации	+	+
43. Сроки госпитализации	+	+
44. Правила предоставления платных	+	+

Информационные материалы, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями (в соответствии с Приказом Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н)		
Наименование показателя, характеризующего информационную открытость и доступность организации	Соответствие информации о деятельности организации здравоохранения размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами
медицинских услуг		
45. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты	+	+
46. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов)	+	+
47. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность	+	+
47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)	+	+
47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)	+	+
47.3. График работы	+	+
III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)		+
48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность	+	+
48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)	+	+
48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)	+	+
48.3. График работы и часы приема медицинского работника	+	+
По форме представления информации и присваиваются баллы		
от 1 до 10 баллов по каждому пункту – удобство навигации по сайту, доступность неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени		от 1 до 10 баллов
от 1 до 10 баллов по каждому пункту – работоспособность поиска по сайту, наглядность и понятность представления		от 1 до 10 баллов
от 1 до 10 баллов по каждому пункту – содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме		от 1 до 10 баллов
от 1 до 10 баллов по каждому пункту – обеспечивает простоту и понятность восприятия		от 1 до 10 баллов
По форме представления информации		

Информационные материалы, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями (в соответствии с Приказом Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н)		
Наименование показателя, характеризующего информационную открытость и доступность организации	Соответствие информации о деятельности организации здравоохранения размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами
присваиваются баллы:		
от 1 до 10 баллов – доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени, расположена в доступном для посетителей месте, в правильном для чтения формате, на уровне глаз	от 1 до 10 баллов	
от 1 до 10 баллов – оформлена в наглядной и понятной форме,	от 1 до 10 баллов	
от 1 до 10 баллов – содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме,	от 1 до 10 баллов	
от 1 до 10 баллов – обеспечивает простоту и понятность восприятия	от 1 до 10 баллов	

3 Результаты независимой оценки качества в 2021 году

Для оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы для каждой сферы установлены пять критериев оценки качества.

3.1 Открытость и доступность информации об организациях здравоохранения

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и на информационных стендах медицинских организаций Ненецкого автономного округа, подлежащих оценке в 2021 году, а также значения показателей уровня удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации об этих организациях по результатам опроса получателей услуг.

В табл. 5 представлены сведения о наличии (объеме) информации об организациях здравоохранения, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций, по результатам наблюдений.

В табл. 6 представлены сведения о наличии (объеме) информации об организациях здравоохранения, размещенной на их официальных сайтах.

Таблица 5 - Наличие (объем) информации об организациях здравоохранения, размещенной на информационных стендах в помещениях

Здесь и далее в таблицах с информацией о наличии информационных/ материальных объектов применяется бинарная система оценивания, при которой отсутствие оцениваемого объекта или его частичная представленность приравнивается к оценке в 0 баллов, наличие в полном объеме – в 1 балл

Информационные материалы, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями (в соответствии с Приказом Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н)	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	районная поликлиника Заполярье района Ненецкого	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница имени Р.И.	ООО «Заполярье медицинский центр»	ООО «Федоров»	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплюс»
1. Общая информация о медицинской организации								
1. Полное наименование	1	1	1	1	1	1	1	1
2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии)	1	1	1	1	1	1	1	1
3. Почтовый адрес	1	1	1	1	1	1	1	1
4. Дата государственной регистрации	1	1	1	1	1	1	1	1
5. Сведения об учредителе (учредителях)	1	1	1	1	1	1	1	1
6. Структура	1	1	1	1	1	1	1	1
7. Органы управления	1	1	1	1	1	1	1	1
8. Вакантные должности	1	0	1	1	1	1	1	1
9. Режим работы	1	1	1	1	1	1	1	1
10. График работы	1	1	1	1	1	1	1	1
11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг	1	1	1	1	1	1	1	1
12. Контактные телефоны	1	1	1	1	1	1	1	1
13. Номера телефонов справочных служб	1	1	1	1	1	1	1	1
14. Адреса электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1
15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием:	1	1	1	1	1	1	1	1
15.1. Телефона	1	1	1	1	1	1	1	1
15.2. Адреса электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1
16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья	1	1	1	1	1	1	1	1
16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья	1	1	1	1	1	1	1	1
17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения	1	1	1	1	1	1	1	1
17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения	1	1	1	1	1	1	1	1

Информационные материалы, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями (в соответствии с Приказом Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н)	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	районная поликлиника Заполярного района Ненецкого ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница имени Р.И. ОО»	«Заполярный медицинский центр»	ООО «Федоров»	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный	ИП Матвеев И.Н.	ООО «Ультрамедплос»
18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека	1	1	1	1	1	1	1
18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека	1	1	1	1	1	1	1
19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию	1	1	1	1	1	1	1
20. Отзывы потребителей услуг	1	1	1	1	1	1	1
II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации							
21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением:	1	1	1	1	1	1	1
21.1. Электронного образа документов (для помещений – копии документов)	1	1	1	1	1	1	1
22. О видах медицинской помощи	1	1	1	1	1	1	1
23. О правах граждан в сфере охраны здоровья	1	1	1	1	1	1	1
24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья	1	1	1	1	1	1	1
25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения	1	1	1	1	1	1	1
26. О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей	1	1	1	1	1	1	1
27. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций	1	1	1	1	1	1	1
28. О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой	1	1	1	1	1	1	1
29. О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	1	1	1	1	1	1	1

Информационные материалы, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями (в соответствии с Приказом Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н)	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	районная поликлиника	Защитного района Ненецкого ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница имени Р.И.	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО «Федоров»	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплос»
30. О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	1	1	1	1	1	1	1	1
31. Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	1	1	1	1	1	1	1	1
32. Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	1	1	1	1	1	1	1	1
33. О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год	1	1	1	1	1	1	1	1
34. О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год	1	1	1	1	1	1	1	1
35. О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население	1	1	1	1	1	1	1	1
36. О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население	1	1	1	1	1	1	1	1
37. О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население	1	1	1	1	1	1	1	1
38. Правила записи на первичный прием	1	1	1	1	1	1	1	1
39. Правила записи на консультацию	1	1	1	1	1	1	1	1
40. Правила записи на обследование	1	1	1	1	1	1	1	1
41. Правила подготовки к диагностическим исследованиям	1	1	1	1	1	1	1	1
42. Правила госпитализации	1	1	1	1	1	1	1	1
43. Сроки госпитализации	1	1	1	1	1	1	1	1
44. Правила предоставления платных медицинских услуг	1	1	1	1	1	1	1	1
45. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты	1	1	1	1	1	1	1	1
46. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа	1	1	1	1	1	1	1	1

Информационные материалы, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями (в соответствии с Приказом Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н)	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	районная поликлиника Заурядного района Ненецкого ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница имени Р.И.	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО «Федоров»	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплюс»
47. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность	1	1	1	1	1	1	1
47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)	1	1	1	1	1	1	1
47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)	1	1	1	1	1	1	1
47.3. График работы	1	1	1	1	1	1	1
III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)							
48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность	1	1	1	1	1	1	1
48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)	1	1	1	1	1	1	1
48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)	1	1	1	1	1	1	1
48.3. График работы и часы приема медицинского работника	1	1	1	1	1	1	1
	60	59	60	60	60	60	60
По форме представления информации присваиваются баллы:							
от 1 до 10 баллов – доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени, расположена в доступном для посетителей месте, в правильном для чтения формате, на уровне глаз	9	10	10	8	9	9	9
от 1 до 10 баллов – оформлена в наглядной и понятной форме,	9	8	10	9	9	7	7
от 1 до 10 баллов – содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме,	10	9	10	9	10	8	8
от 1 до 10 баллов – обеспечивает простоту и понятность восприятия	10	10	10	9	9	9	9
	38	37	40	35	37	33	33

Таблица 6 - Наличие (объем) информации об организациях здравоохранения, размещенной на их официальных сайтах

Информационные материалы, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями (в соответствии с Приказом Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н)	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района»	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница имени Р.И. Батмановой»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО «Федоров»	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплос»
сайты	http://naostoma.ru/	http://crp-nao.ru/	http://naobn.ru/ http://sa.navita83.ru	http://medcenter-nao.ru/	nao-fedorov-	naotub.ru	-	www.ultrameditpl.ru
1. Общая информация о медицинской организации								
1. Полное наименование	1	1	1	1	1	1	0	1
2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии)	1	1	1	1	1	1	0	1
3. Почтовый адрес	1	1	1	1	1	1	0	1
4. Дата государственной регистрации	1	1	1	1	1	1	0	1
5. Сведения об учредителе (учредителях)	1	1	1	1	1	1	0	1
6. Структура	1	1	1	1	0	1	0	1
7. Органы управления	1	1	1	1	0	1	0	1
8. Вакантные должности	0	1	1	1	0	1	0	1
9. Режим работы	1	1	1	1	1	1	0	1
10. График работы	1	1	1	1	1	1	0	1
11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг	1	1	1	1	0	1	0	1
12. Контактные телефоны	1	1	1	1	1	1	0	1
13. Номера телефонов справочных служб	1	1	1	1	1	1	0	1
14. Адреса электронной почты	1	1	1	1	1	1	0	1
15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием:	1	1	1	1	1	1	0	1
15.1. Телефона	1	1	1	1	1	1	0	1
15.2. Адреса электронной почты	1	1	1	1	1	1	0	1
16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья	1	1	1	1	1	1	0	1
16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья	1	1	1	1	1	1	0	1
17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения	1	1	1	1	1	1	0	1
17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения	1	1	1	1	1	1	0	1

<p align="center">Информационные материалы, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями (в соответствии с Приказом Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н)</p>	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района»	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница имени Р.И. Батмановой»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО «Федоров»	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплюс»
18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека	1	1	1	1	1	1	0	1
18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека	1	1	1	1	1	1	0	1
19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию	1	1	1	1	1	0	0	0
20. Отзывы потребителей услуг	1	1	1	1	1	1	0	1
21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением:	1	1	1	1	0	1	0	1
21.1. Электронного образа документов (для помещений – копии документов)	1	1	1	1	0	1	0	1
22. О видах медицинской помощи	1	1	1	1	1	0	0	1
23. О правах граждан в сфере охраны здоровья	1	1	1	1	1	1	0	1
24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья	1	1	1	1	1	1	0	1
25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения	1	1	1	1	1	1	0	1
26. О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей	1	1	1	1	1	1	0	1
27. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций	1	1	1	1	1	1	0	1

<p align="center">Информационные материалы, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями (в соответствии с Приказом Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н)</p>	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница имени Р.И. Батмановой»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО «Федоров»	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплос»
28. О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой	1	1	1	1	1	1	0	1
29. О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	1	1	1	1	1	1	0	1
30. О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	1	1	1	1	1	1	0	1
31. Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	1	1	1	1	1	1	0	1
32. Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	1	1	1	1	1	1	0	1
33. О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год	1	1	1	1	1	1	0	1

<p align="center">Информационные материалы, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями (в соответствии с Приказом Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н)</p>	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница имени Р.И. Батмановой»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО «Федоров»	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплюс»
34. О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год	1	1	1	1	1	1	0	1
35. О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население	0	1	1	1	0	0	0	1
36. О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население	0	1	1	1	0	0	0	1
37. О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население	0	0	0	0	0	0	0	1
38. Правила записи на первичный прием	1	1	1	1	0	1	0	1
39. Правила записи на консультацию	1	1	1	1	0	1	0	1
40. Правила записи на обследование	1	1	1	1	0	1	0	1
41. Правила подготовки к диагностическим исследованиям	1	1	1	1	0	1	0	1
42. Правила госпитализации	1	1	1	1	0	1	0	1
43. Сроки госпитализации	1	1	1	1	0	1	0	1
44. Правила предоставления платных медицинских услуг	1	1	1	1	1	1	0	1
45. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты	1	1	1	1	1	1	0	1
46. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов)	1	1	1	1	1	1	0	1
47. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность	1	1	1	1	1	1	0	0
47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)	1	1	1	1	1	1	0	0

Информационные материалы, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями (в соответствии с Приказом Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н)	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница имени Р.И. Батмановой»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО «Федоров»	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплос»
47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)	1	1	1	1	1	1	0	0
47.3. График работы	1	1	1	1	1	1	0	0
48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность	1	1	1	1	1	1	0	1
48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)	1	1	1	1	1	1	0	1
48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)	1	1	1	1	1	1	0	1
48.3. График работы и часы приема медицинского работника	1	1	1	1	1	1	0	1
Всего	56	59	59	59	45	55	0	55
По форме представления информации и присваиваются баллы								
от 1 до 10 баллов по каждому пункту – удобство навигации по сайту, доступность неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени	10	10	10	9	6	8	0	9
от 1 до 10 баллов по каждому пункту – работоспособность поиска по сайту, наглядность и понятность представления	10	10	8	9	7	10	0	10
от 1 до 10 баллов по каждому пункту – содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме	8	9	10	10	10	7	0	7
от 1 до 10 баллов по каждому пункту – обеспечивает простоту и понятность восприятия	8	8	8	8	8	7	0	10

В табл. 7 представлены сведения о наличии на официальных сайтах медицинских организаций функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:

- 1) форма для подачи электронного обращения;
- 2) раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- 3) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан);

4) возможность записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации.

Таблица 7 - Наличие на официальном сайте организации функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг

№ пп	Организация	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг				Всего
		форма для подачи электронного обращения	раздел «Часто задаваемые вопросы»	анкета для опроса граждан	возможность записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации	
1	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	1	1	1	1	4
2	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа»	1	0	1	1	3
3	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница имени Р.И. Батмановой»	1	1	1	1	4
4	ООО «Заполярный медицинский центр»	1	1	1	1	4
5	ООО «Федоров»	1	0	1	1	3
6	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	1	1	1	0	3
7	ИП Матвеева И.Н.	0	0	0	0	0
8	ООО «Ультрамедплюс»	1	0	1	1	3

Табл. 8 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Открытость и доступность информации об организации», включая числовые значения количества опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующий вопрос анкеты, а также расчет значения оценки в баллах по каждой из 8 медицинских организаций Ненецкого автономного округа.

Таблица 8 - Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

* Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности медицинской организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах, указан в табл. 4 настоящего отчета

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница имени Р.И. Багмановой»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО «Федоров»	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплюс»
Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА										
1.1.1.	Объем информации, размещение которой официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» установлено НПА (нормативное количество материалов/единиц информации)	60 единиц	60	60	60	60	60	60	60	60
	Объем информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (фактическое количество материалов/единиц информации)	от 0 до 60 единиц	56	59	59	59	45	55	0	55
	По форме предоставления информации	40	36	37	36	36	31	32	0	36
1.1.2.	Объем информации, размещение которой на информационных стендах в помещениях медицинской организации установлено НПА (<u>нормативное количество материалов/единиц информации</u>)	60 единиц	60	60	60	60	60	60	60	60
	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации (фактическое количество материалов/единиц информации)	от 0 до 60 единиц	60	59	60	60	60	60	60	60
	По форме предоставления информации	40	38	37	40	35	37	33	33	33
	Значение показателя 1.1	100	95	96	98	95	87	90	47	92

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого округа»	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница имени Р.И. Батмановой»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО «Федоров»	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплос»
	Значение показателя 1.1 с учетом значимости	30	29	29	29	29	26	27	14	28
Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг										
1.2.1.	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте медицинской организации	<i>3 и более способов</i>	4	3	4	4	3	3	0	3
	Значение показателя 1.2	100	100	100	100	100	100	100	0	100
	Значение показателя 1.2 с учетом значимости	30	30	30	30	30	30	30	0	30
Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"										
1.3.1.	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации (амбулаторные условия)		86	165	183	48	37	96	31	27
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)		89	170	197	48	39	97	31	27
1.3.1.	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации (стационарные условия)				159			30		
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)				162			30		
1.3.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»		72	132	127	34	26	65	21	25

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница имени Р.И. Батмановой»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО «Федоров»	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплос»
	(амбулаторные условия)									
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)		74	139	138	34	27	66	21	25
1.3.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (стационарные условия)				77			15		
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)				78			15		
	Значение показателя 1.3	100	97	96	95	100	96	99	100	100
	Значение показателя 1.3 с учетом значимости	40	39	38	38	40	38	40	40	40
	Итого по критерию:	100	97	97	97	99	94	97	54	98

0-19 неудовлетворительно	20-39 ниже среднего	40-60 удовлетворительно	61-80 хорошо	81-100 отлично
-----------------------------	------------------------	----------------------------	-----------------	-------------------

3.2 Комфортность условий предоставления услуг

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Комфортность условий предоставления услуг».

В табл. 9.1 - 9.3 представлены сведения о наличии в медицинских учреждениях комфортных условий для предоставления услуг по результатам наблюдений:

- в амбулаторных условиях:

- 1) отсутствие свободных мест ожидания;
- 2) состояние гардероба;
- 3) отсутствие мест для детских колясок (для медицинских организаций, оказывающих помощь детскому населению);
- 4) наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников;
- 5) отсутствие питьевой воды;
- 6) отсутствие санитарно-гигиенических помещений;
- 7) состояние санитарно-гигиенических помещений;
- 8) санитарное состояние помещений.

- в стационарных условиях:

- 1) питание;
- 2) действия персонала по уходу;
- 3) состояние санитарно-гигиенических помещений;
- 4) отсутствие питьевой воды;
- 5) санитарное состояние помещений.

Табл. 10 настоящего раздела содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества по критерию «Комфортность условий предоставления услуг», включая число опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующий вопрос анкеты, и расчет значения оценки в баллах по каждой из 8 организаций здравоохранения Ненецкого автономного округа.

Таблица 9.1 - Наличие в организациях здравоохранения комфортных условий для предоставления услуг (амбулаторные условия)

№ п/п	Наименование организации	Амбулаторные условия										
		Число опрошенных получателей услуг (амбулаторные условия), чел.	Число получателей услуг, неудовлетворенных комфортностью условий оказания услуг (амбулаторные условия), чел.	Доля получателей услуг, неудовлетворенных условием комфортности:								
				отсутствие свободных мест ожидания	состояние гардероба	отсутствие мест для детских колясок (для медицинских организаций, оказывающих помощь детскому населению)	наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников	отсутствие питьевой воды	отсутствие санитарно-гигиенических помещений	состояние санитарно-гигиенических помещений	санитарное состояние помещений	
1	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	160	11	9%	9%	27%	64%	73%	0%	0%	0%	
2	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа»	320	39	18%	13%	3%	59%	41%	10%	28%	21%	
3	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница имени Р.И. Батмановой»	337	46	33%	9%	9%	50%	61%	15%	28%	15%	
4	ООО «Заполярный медицинский центр»	75	4	25%	0%	0%	75%	25%	0%	0%	0%	
5	ООО «Федоров»	64	5	40%	0%	0%	80%	60%	0%	0%	0%	
6	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	153	10	40%	0%	0%	70%	50%	20%	40%	10%	
7	ИП Матвеева И.Н.	55	2	50%	50%	0%	100%	50%	0%	50%	50%	
8	ООО «Ультрамедплюс»	59	0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	

Таблица 9.2 - Наличие в организациях здравоохранения комфортных условий для предоставления услуг (стационарные условия – приемное отделение)

№ п/п	Наименование организации	Стационарные условия (приемное отделение)						
		Число опрошенных получателей услуг (стационарные условия - приемное отделение), чел.	Число получателей услуг, неудовлетворенных комфортностью условий оказания услуг (стационарные условия - приемное отделение), чел.	Доля получателей услуг, неудовлетворенных условием комфортности:				
				Отсутствие свободных мест ожидания	Состояние гардероба	Состояние санитарно-гигиенических	Отсутствие питьевой воды	Санитарное состояние помещений
3	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница имени Р.И. Батмановой»	327	7	43%	0%	29%	29%	29%
6	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	52	1	0%	0%	0%	0%	100%

Таблица 9.3 - Наличие в организациях здравоохранения комфортных условий для предоставления услуг (стационарные условия)

№ п/п	Наименование организации	Стационарные условия						
		Число опрошенных получателей услуг (стационарные условия), чел.	Число получателей услуг, неудовлетворенных комфортностью условий оказания услуг, чел.	Доля получателей услуг, неудовлетворенных условием комфортности:				
				Питание	Действия персонала по уходу	Состояние санитарно-гигиенических	Санитарное состояние помещений	Отсутствие питьевой воды
3	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница имени Р.И. Батмановой»	327	21	81%	10%	33%	14%	5%
6	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	52	2	100%	50%	50%	0%	0%

Таблица 10 - Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница имени Р.И. Батмановой»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО «Федоров»	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультратрамплос»
Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг										
2.1.	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	<i>5 и более условий</i>	5	5	5	5	5	5	5	5
Значение показателя 2.1		100	100	100	100	100	100	100	100	100
Значение показателя 2.1 с учетом значимости		30	30	30	30	30	30	30	30	30
Показатель 2.1 Время ожидания предоставления медицинских услуг										
2.2.1.	Время ожидания приема врача, к которому Вы записались (вызвали на дом) с момента записи на прием составило (амбулаторные условия)		90	90	90	100	90	90	100	90
2.2.1.	Время ожидания приема врача, к которому Вы записались (вызвали на дом) с момента записи на прием составило (стационарные условия)				100			100		
2.2.2.	Своевременность приема врача/диагностического исследования (амбулаторные условия)		96	94	92	99	96	97	100	98
2.2.2.	Своевременность приема врача/диагностического исследования / госпитализации (стационарные условия)				98			100		
Значение показателя 2.1		100	93	92	95	99	93	97	100	94
Значение показателя 2.1 с учетом значимости		40	37	37	38	40	37	39	40	38
Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг										
2.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (амбулаторные условия)		149	281	291	71	59	143	53	59

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя								
			ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница имени Р.И. Батмановой»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО «Федоров»	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплюс»
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)		160	320	337	75	64	153	55	59
2.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (стационарные условия - приемное отделение)				320			51		28
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия - приемное отделение)				327			52		28
2.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (стационарные условия)				306			50		42
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)				327			52		50
Значение показателя 2.3		100	93	88	93	95	92	96	96	100
Значение показателя 2.3 с учетом значимости		30	28	26	28	28	28	29	29	30
Итого по критерию:		100	95	93	96	98	95	97	99	98

0-19 неудовлетворительно	20-39 ниже среднего	40-60 удовлетворительно	61-80 хорошо	81-100 отлично
-----------------------------	------------------------	----------------------------	-----------------	-------------------

3.3 Доступность услуг для инвалидов

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации о доступности услуг, которые предоставляют организации здравоохранения Ненецкого автономного округа, для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, полученные по наблюдениям в организациях и по результатам опроса получателей услуг, относящихся к данной категории граждан.

Табл. 11 содержит:

- сведения по результатам наблюдений о наличии в медицинских организациях условий доступности услуг для инвалидов по таким составляющим как:

- 1) входные группы, оборудованные пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;
- 4) сменные кресла-коляски;
- 5) специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;

- информацию о следующих условиях доступности, позволяющих инвалидам получать услуги организаций здравоохранения наравне с другими:

- 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;
- 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

В табл. 12 представлены сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Доступность услуг для инвалидов», включая число опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующий вопрос анкеты, а также расчет значения оценки в баллах по каждой из 8 организаций здравоохранения Ненецкого автономного округа.

Таблица 11 - Наличие в организациях здравоохранения условий доступности услуг для инвалидов (в среднем по организации здравоохранения)

Параметры оценки	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника» ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница имени Р.И. Батмановой» ООО «Заполярный медицинский центр» ООО «Федоров» ГБУЗ НАО «Окружной шпиталь/белквезный диспансер» ИП Матвеева И.Н. ООО «Ультрамедплюс»							
I. Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов								
оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	0	1	1	1	0	1	0	0
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0	1	1	1	0	1	0	0
наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0	1	1	1	0	1	1	0
наличие сменных кресел-колясок	0	0	1	0	0	1	0	0
наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	0	1	1	0	0	1	0	0
Всего	0	4	5	3	0	5	1	0
II. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими								
дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0	1	1	1	0	1	1	1
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0	0	1	1	0	1	0	0
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0	0	1	0	0	1	1	1
наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	1	1	1	1	0	1	0	1
помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	0	0	1	1	0	1	1	1
наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	1	1	1	1	0	1	1	1
Всего	2	3	6	5	0	6	4	5

Таблица 12 - Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа»	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница имени Р.И. Батмановой»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО «Федоров»	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплюс»
Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов										
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	<i>5 и более условий</i>	0	4	5	3	0	5	1	0
	Значение показателя 3.1	100	0	80	100	60	0	100	20	0
	Значение показателя 3.1 с учетом значимости	30	0	24	30	18	0	30	6	0
Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими										
3.2.	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<i>5 и более условий</i>	2	3	6	5	0	6	4	5
	Значение показателя 3.2	100	40	60	100	100	0	100	80	100
	Значение показателя 3.2 с учетом значимости	40	16	24	40	40	0	40	32	40
Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов										
3.3.	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (амбулаторные условия)		14	20	32	7	7	19	2	3
	Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)		16	23	37	7	8	23	3	3
3.3.	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (стационарные условия)				59			4		

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа»	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница имени Р.И. Багмановой»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО «Федоров»	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплос»
	Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)				66			4		
	Значение показателя 3.3	100	88	87	88	100	88	91	67	100
	Значение показателя 3.3 с учетом значимости	30	26	26	26	30	26	27	20	30
	Итого по критерию:	100	42	74	96	88	26	97	58	70

0-19 неудовлетворительно	20-39 ниже среднего	40-60 удовлетворительно	61-80 хорошо	81-100 Отлично
-----------------------------	------------------------	----------------------------	-----------------	-------------------

3.4 Доброжелательность, вежливость работников организаций

Табл. 13 настоящего раздела содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций», включая числовые значения количества опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующие вопросы анкеты, а также расчет значения оценки в баллах по каждой из 8 медицинских учреждений Ненецкого автономного округа.

В указанной таблице приведены результаты обобщения информации об уровне удовлетворенности получателей услуг организаций здравоохранения Ненецкого автономного округа:

- при первичном контакте;
- при обращении в организацию;
- при дистанционных способах взаимодействия.

Таблица 13.1 - Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	окружная стоматологическая районная поликлиника Заполярного района	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница имени	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО «Федоров»	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплюс»	
Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, регистратуры и прочее) при непосредственном обращении в организацию										
4.1.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (амбулаторные условия)		133	247	257	53	38	105	43	43
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)		136	262	271	53	40	108	45	43
4.1.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (стационарные условия)				323			51		
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)				327			52		
Значение показателя 4.1		100	98	94	97	100	95	98	96	100
Значение показателя 4.1 с учетом значимости		40	39	38	39	40	38	39	38	40
Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию										
4.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (амбулаторные условия)		155	299	310	75	62	150	54	59
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)		160	320	337	75	64	153	55	59
4.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников				73			8		

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	окружная стоматологическая районная поликлиника Заполярного района	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница имени В.И. Давыдова»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО «Федоров»	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный центр»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплос»	
										медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (стационарные условия)
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)			73			8			
	Значение показателя 4.2	100	97	93	96	100	97	99	98	100
	Значение показателя 4.2 с учетом значимости	40	39	37	38	40	39	40	39	40
Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия										
4.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (амбулаторные условия)		60	122	105	23	21	53	17	14
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)		61	130	108	23	22	53	17	14
4.3.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (стационарные условия)				73			8		
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)				73			8		
	Значение показателя 4.3	100	98	94	99	100	95	100	100	100
	Значение показателя 4.3 с учетом значимости	20	20	19	20	20	19	20	20	20
	Итого по критерию:	100	98	94	97	100	96	99	97	100

0-19 неудовлетворительно	20-39 ниже среднего	40-60 удовлетворительно	61-80 хорошо	81-100 отлично
-----------------------------	------------------------	----------------------------	-----------------	-------------------

3.5 Удовлетворенность условиями оказания услуг

Табл. 14 настоящего раздела содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», включая числовые значения количества опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующий вопрос анкеты, а также расчет значения оценки в баллах по каждой из 8 медицинских организаций Ненецкого автономного округа.

В указанной таблице приведены результаты обобщения информации о готовности получателей услуг рекомендовать конкретную организацию здравоохранения Ненецкого автономного округа другим лицам, а также об уровне их удовлетворенности:

- организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации, режимом (графиком) ее работы и пр.);
- условиями оказания услуг в целом.

Таблица 14 - Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№ п/п	Индикаторы параметра	Значение показателя	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница имени Р.И. Батмановой»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО «Федоров»	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплос»
Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию здравоохранения родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)										
5.1.	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (амбулаторные условия)		157	286	299	74	58	143	52	58
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)		160	320	337	75	64	153	55	59
5.1.	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (стационарные условия)				322			50		
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)				327			52		
Значение показателя 5.1		100	98	89	94	99	91	95	95	98
Значение показателя 5.1 с учетом значимости		30	29	27	28	30	27	28	28	29
Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы медицинской организации										
5.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (амбулаторные условия)		156	292	315	73	59	144	53	56
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)		160	320	337	75	64	153	55	59
5.2.	Число получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (стационарные условия)				320			51		
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)				327			52		
Значение показателя 5.2		100	98	91	96	97	92	96	96	95
Значение показателя 5.2 с учетом значимости		20	20	18	19	19	18	19	19	19
Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в медицинской организации										

№ п/п	Индикаторы параметра	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»		ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района		ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница имени Р.И. Батмановой»		ООО «Заполярный медицинский центр»		ООО «Федоров»		ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»		ИП Матвеева И.Н.		ООО «Ультрамедплюс»	
5.3.	Число получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (амбулаторные условия)	157	290	302	73	61	146	53	59								
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)	160	320	337	75	64	153	55	59								
5.3.	Число получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (стационарные условия)			322			51										
	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)			327			52										
	Значение показателя 5.3	100	98	91	94	97	95	97	96	100							
	Значение показателя 5.3 с учетом значимости	50	49	45	47	49	48	48	48	50							
	Итого по критерию:	100	98	90	94	98	93	96	96	98							

0-19 неудовлетворительно	20-39 ниже среднего	40-60 удовлетворительно	61-80 хорошо	81-100 отлично
-----------------------------	------------------------	----------------------------	-----------------	-------------------

4 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями здравоохранения

По итогам проведения сбора и обобщения данных опроса получателей услуг и информации, размещенной на официальных сайтах организаций здравоохранения Ненецкого автономного округа, получена оценка качества условий оказания услуг этими организациями. Итоговые значения по организациям в общем рейтинге и в разрезе общих критериев качества оказания услуг, представлены на рис. 1-7.

По значению интегрального показателя была определена принадлежность каждой медицинской организации, с учетом градации на сайте www.bus.gov.ru, к одной из 5 зон. Пропорционально с учетом обновленных требований зоны распределяются следующим образом:

- 0-19 – неудовлетворительно (красная зона);
- 20-39 – ниже среднего (оранжевая зона);
- 40-60 – удовлетворительно (желтая зона);
- 61-80 – хорошо (светло-зеленая зона);
- 81-100 – отлично (зеленая зона).



Рисунок – 1 **Общий рейтинг по средней оценке медицинских организаций, в баллах**

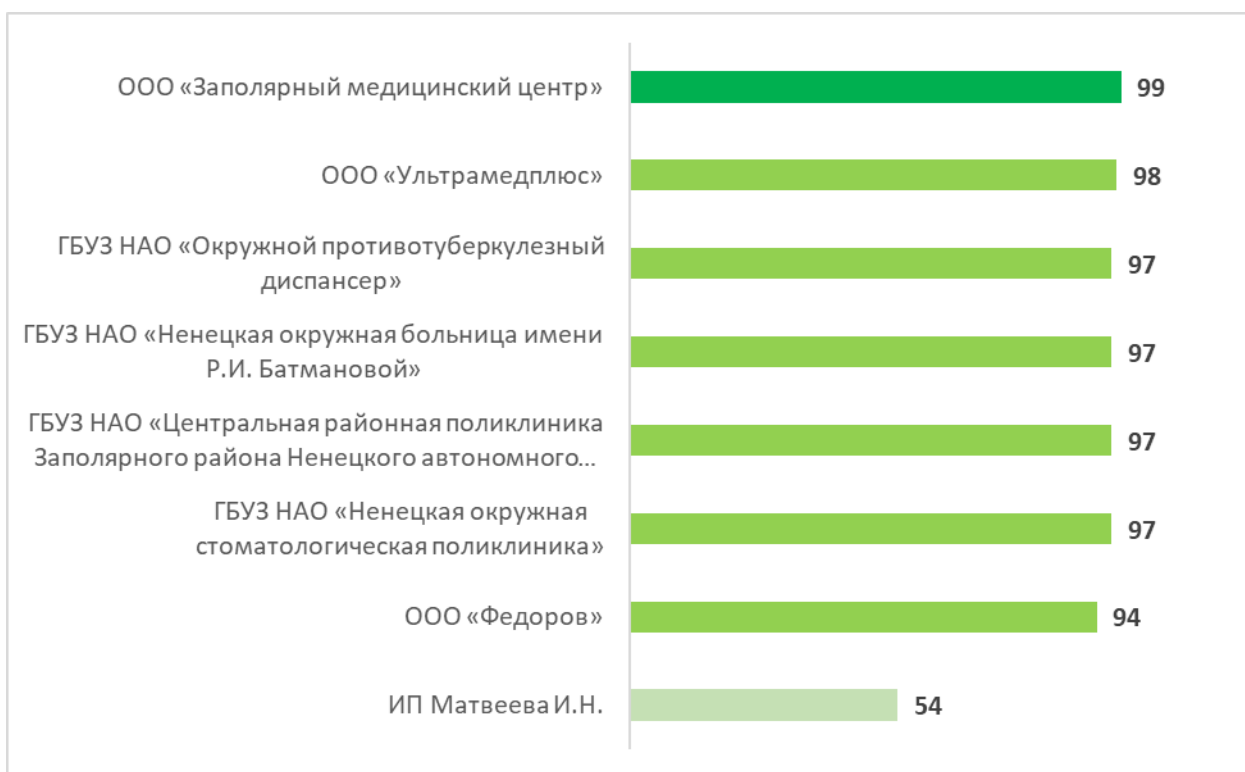


Рисунок – 2 Рейтинг организаций по критерию «Открытость и доступность информации об организации», в баллах



Рисунок – 3 Рейтинг организаций по критерию «Комфортность условий предоставления услуг», в баллах



Рисунок – 4 Рейтинг организаций по критерию «Доступность услуг для инвалидов», в баллах



Рисунок – 5 Рейтинг организаций по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций», в баллах



Рисунок – 6 Рейтинг организаций по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах

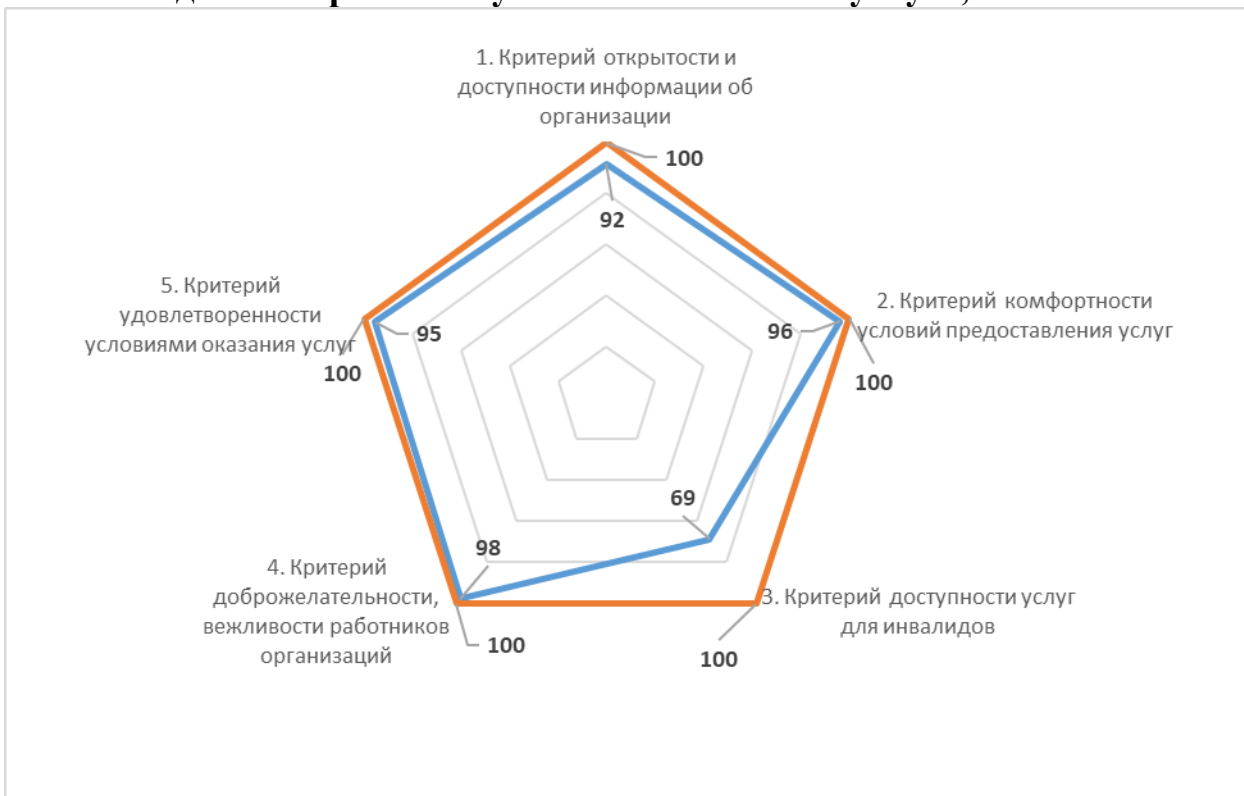


Рисунок – 7 Значения критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями здравоохранения НАО в 2021 году

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг всеми 8 организациями здравоохранения Ненецкого автономного округа, представлены в табл. 15.

Таблица 15 - Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями здравоохранения (в целом по организации), в баллах

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа	ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница имени Р.И. Батмановой»	ООО «Заполярный медицинский центр»	ООО «Федоров»	ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»	ИП Матвеева И.Н.	ООО «Ультрамедплос»
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы													
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы - количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами - отсутствует информация о деятельности организации	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)	29	29	29	29	26	27	14	28

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).		1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	социальной сферы на ее официальном сайте - количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами										
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения),	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - формы для подачи электронного обращения; - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	0 баллов по 30 баллов за каждый способ 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)	30	30	30	30	30	30	0	30

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		гиперссылки на нее); - возможности записи на прием к врачу на официальном сайте медицинской организации (для поликлиник); - возможности сообщения о дате госпитализации электронным уведомлением (для стационаров).											
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на	0,4	1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)	39	38	38	40	38	40	40	40

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
	информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты											
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K¹)		1			100 баллов Для расчета K1 пояснения в формуле 6			97	97	97	99	94	97	54	98
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг														
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - обеспечение лечебно-охранительного режима; - отсутствие очередей; - доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через колл-центр, с использованием информационно-	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)	30	30	30	30	30	30	30	30	
				- наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех)	по 20 баллов за каждое условие										
				- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов										

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	власти об утверждении показателей независимой оценки качества).		телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию); - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - доступность питьевой воды; - санитарное состояние											
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.)3	- превышает установленный срок ожидания - равен установленному сроку ожидания - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	0 баллов 10 баллов 20 баллов 40 баллов 60 баллов 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.2)	37	37	38	40	37	39	40	38

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
				число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов									
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)	28	26	28	28	28	29	29	30
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K²)		1			100 баллов Для расчета K2 пояснения в формуле 6									
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов													
3.1.	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - наличие сменных кресел-колясок; - наличие	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1)	0	24	30	18	0	30	6	0
				- наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех)	по 20 баллов за каждое условие									
				- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов									

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.		автотранспортных средств инвалидов;- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.											
3.2.	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов		16	24	40	40	0	40	32	40
						100 баллов Для расчета формула (3.2)								

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		(тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.											
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)	26	26	26	30	26	27	20	30
Итого по критерию 3		1				100 баллов Для расчета К3	42	74	96	88	26	97	58	70

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
«Доступность услуг для инвалидов» (К ³)						пояснения в формуле 6									
4		Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы													
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)	39	38	39	40	38	39	38	40	
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)	39	37	38	40	39	40	39	40	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы											
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)	20	19	20	20	19	20	20	20
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K⁴)		1			100 баллов Для расчета K4 пояснения в формуле 6		98	94	97	100	96	99	97	100
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг													

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)	29	27	28	30	27	28	28	29
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы;	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)	20	18	19	19	18	19	19	19
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа	0,5	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)	49	45	47	49	48	48	48	50

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	опрошенных получателей услуг).													
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K⁵)		1				100 баллов Для расчета K5 пояснения в формуле 6								
Итого показатель оценки качества по медицинской организации (S)							98	90	94	98	93	96	96	98
Интегральное значение показателя							430	448	480	483	404	486	404	464
							86	90	96	97	81	97	81	93

0-19 <i>неудовлетворительно</i>	20-39 <i>ниже среднего</i>	40-60 <i>удовлетворительно</i>	61-80 <i>хорошо</i>	81-100 <i>отлично</i>
---	--------------------------------------	--	-------------------------------	---------------------------------

5 Выводы и рекомендации

Результаты проведенной в 2021 году независимой оценки качества условий оказания услуг организациями здравоохранения Ненецкого автономного округа свидетельствуют о наличии положительной тенденции в части улучшения качества условий оказания услуг в регионе. Так среднее значение интегрального показателя независимой оценки в 2021 году составляет 90 баллов.

Необходимо отметить, что большое влияние на снижение значений отдельных показателей организаций здравоохранения оказали сложившаяся в 2021 году неблагоприятная эпидемиологическая ситуация, связанная с распространением новой коронавирусной инфекции COVID-19 в стране и в мире, а также действие введенных в связи с этим различных ограничений, в том числе ограничения на оказание амбулаторной и плановой стационарной медицинской помощи. Пациенты в своих пожеланиях и комментариях по улучшению деятельности медицинских организаций, высказанных в ходе опроса, желают здоровья жителям региона и медицинскому персоналу, а также указывают на то, что в связи с увеличением нагрузки на медицинских работников и большим количеством заболевших врачей получать медицинские услуги стало сложнее, время ожидания приема зачастую увеличивается, в медицинских организациях скапливаются очереди. Данные изменения носят ситуативный характер, поэтому в будущих периодах оценки стабилизация эпидемиологической ситуации в стране и в регионе, а также совершенствование системы оказания медицинской помощи в кризисных ситуациях в целом позволят скорректировать и повысить качество условий оказания услуг медицинскими организациями региона.

По результатам проведенной в 2021 году независимой оценки был выделен перечень недостатков по общим критериям в условиях оказания услуг организациями здравоохранения Ненецкого автономного округа, которые рекомендовано устранить.

Наибольшее количество недостатков зафиксировано по критерию качества условий оказания услуг в сфере здравоохранения «Доступность услуг для инвалидов».

В представленный ниже перечень для формирования плана для устранения выявленных недостатков включены организации здравоохранения Ненецкого автономного округа, которые получили по результатам НОК менее 100,0 баллов по соответствующему общему критерию оценки.

1. ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»

1. Критерий открытости и доступности информации об организации

Было установлено, что на официальном сайте организации отсутствуют следующие информационные объекты:

1. Вакантные должности

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены открытостью и доступностью информации об организации. Рекомендуем разместить указанные выше информационные объекты на официальном сайте организации. А также регулярно обновлять информацию (на сайте и на стендах в помещениях организаций), следить за актуальностью размещаемой информации. Организовать информацию на официальном сайте организации и стендах в помещениях организации в наглядном и доступном виде.

2. Критерий комфортности условий предоставления услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг. Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) обновить материально-техническое оснащение в организации.

3. Критерий доступности услуг для инвалидов

В ходе обследования организации было выявлено отсутствие следующих условий доступности услуг для людей с ОВЗ:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями доступности услуг для людей с ОВЗ. Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) регулярно обновить материально-техническое оснащение в учреждении, организовать отсутствующие условия доступности для инвалидов.

4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. Рекомендуем периодически проводить тренинги/семинары/мастер классы с коллективом по этике взаимодействия с получателями услуг.

5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем работать над улучшением качества условий оказания услуг в целом, постоянно работать над уровнем оказания услуг, совершенствовать материально-техническую базу организации.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- *мало узких специалистов;*
- *нет воды;*
- *нужен косметический ремонт;*
- *обновить мебель;*
- *Кондиционеры.*

2. ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа»

1. Критерий открытости и доступности информации об организации

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены открытостью и доступностью информации об организации. Рекомендуем регулярно обновлять информацию (на сайте и на стендах в помещениях организаций), следить за актуальностью размещаемой информации. Организовать информацию на официальном сайте организации и стендах в помещениях организации в наглядном и доступном виде.

2. Критерий комфортности условий предоставления услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг. Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) обновить материально-техническое оснащение в организации.

3. Критерий доступности услуг для инвалидов

В ходе обследования организации было выявлено отсутствие следующих условий доступности услуг для людей с ОВЗ:

- наличие сменных кресел-колясок
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями доступности услуг для людей с ОВЗ. Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) регулярно обновить материально-техническое оснащение в учреждении, организовать отсутствующие условия доступности для инвалидов.

4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. Рекомендуем периодически проводить тренинги/семинары/мастер классы с коллективом по этике взаимодействия с получателями услуг.

5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем работать над улучшением качества условий оказания услуг в целом, постоянно работать над уровнем оказания услуг, совершенствовать материально-техническую базу организации.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- *мало узких специалистов*

- *нет воды*
- *обновить мебель*
- *нужен косметический ремонт*
- *Записи к узким специалистам приходится ждать месяцами, либо ездить на такси в другие больницы к специалистам, которых нет ужас!*

3. ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница имени Р.И. Батмановой»

1. Критерий открытости и доступности информации об организации

Было установлено, что на официальном сайте организации отсутствуют следующие информационные объекты:

1. О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медикосанитарную помощь и имеющей прикрепленное население

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены открытостью и доступностью информации об организации. Рекомендуем разместить указанные выше информационные объекты на официальном сайте организации. А также регулярно обновлять информацию (на сайте и на стендах в помещениях организаций), следить за актуальностью размещаемой информации. Организовать информацию на официальном сайте организации и стендах в помещениях организации в наглядном и доступном виде.

2. Критерий комфортности условий предоставления услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг. Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) обновить материально-техническое оснащение в организации.

3. Критерий доступности услуг для инвалидов

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями доступности услуг для людей с ОВЗ. Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) регулярно обновить материально-техническое оснащение в учреждении.

4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. Рекомендуем периодически проводить

тренинги/семинары/мастер классы с коллективом по этике взаимодействия с получателями услуг.

5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем работать над улучшением качества условий оказания услуг в целом, постоянно работать над уровнем оказания услуг, совершенствовать материально-техническую базу организации.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- обновить мебель;
- Кондиционеры в кабинетах;
- мало узких специалистов;
- нужен косметический ремонт;
- нужен косметический ремонт.

4. ООО «Заполярный медицинский центр»

1. Критерий открытости и доступности информации об организации

По данному критерию получатели услуг в полной мере удовлетворены открытостью и доступностью информации об организации. Для поддержания высокого уровня оказания услуг рекомендуем регулярно обновлять информацию (на сайте и на стендах в помещениях организаций), следить за актуальностью размещаемой информации. Организовать информацию на официальном сайте организации и стендах в помещениях организации в наглядном и доступном виде.

2. Критерий комфортности условий предоставления услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг. Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) обновить материально-техническое оснащение в организации.

3. Критерий доступности услуг для инвалидов

В ходе обследования организации было выявлено отсутствие следующих условий доступности услуг для людей с ОВЗ:

- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) регулярно обновить материально-техническое оснащение в учреждении.

4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций

По данному критерию получатели услуг в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) периодически проводить тренинги/семинары и т.п. по этике взаимодействия работников организации с получателями услуг для поддержания высокого уровня предоставления услуг.

5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем работать над улучшением качества условий оказания услуг в целом, постоянно работать над уровнем оказания услуг, совершенствовать материально-техническую базу организации.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- обновить ремонт;
- Кондиционеры в кабинетах;
- обновить мебель;
- поставить кулер.

5. ООО «Федоров»

1. Критерий открытости и доступности информации об организации

Было установлено, что на официальном сайте организации отсутствуют следующие информационные объекты:

1. Структура;
2. Органы управления;
3. Вакантные должности;
4. Правила записи на первичный прием;
5. Правила записи на консультацию.

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены открытостью и доступностью информации об организации.

Рекомендуем разместить указанные выше информационные объекты на официальном сайте организации. А также регулярно обновлять информацию (на сайте и на стендах в помещениях организаций), следить за актуальностью размещаемой информации. Организовать информацию на официальном сайте организации и стендах в помещениях организации в наглядном и доступном виде.

2. Критерий комфортности условий предоставления услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг. Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) обновить материально-техническое оснащение в организации.

3. Критерий доступности услуг для инвалидов

В ходе обследования организации было выявлено отсутствие следующих условий доступности услуг для людей с ОВЗ:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями доступности услуг для людей с ОВЗ. Рекомендуем (по

возможности и на усмотрение руководителя организации) регулярно обновить материально-техническое оснащение в учреждении, организовать отсутствующие условия доступности для инвалидов.

4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. Рекомендуем периодически проводить тренинги/семинары/мастер классы с коллективом по этике взаимодействия с получателями услуг.

5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем работать над улучшением качества условий оказания услуг в целом, постоянно работать над уровнем оказания услуг, совершенствовать материально-техническую базу организации.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- нет воды;
- обновить оснащение.

6. ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»

1. Критерий открытости и доступности информации об организации

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены открытостью и доступностью информации об организации. Рекомендуем регулярно обновлять информацию (на сайте и на стендах в помещениях организаций), следить за актуальностью размещаемой информации. Организовать информацию на официальном сайте организации и стендах в помещениях организации в наглядном и доступном виде.

2. Критерий комфортности условий предоставления услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг. Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) обновить материально-техническое оснащение в организации.

3. Критерий доступности услуг для инвалидов

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями доступности услуг для людей с ОВЗ. Рекомендуем

(по возможности и на усмотрение руководителя организации) регулярно обновить материально-техническое оснащение в учреждении.

4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. Рекомендуем периодически проводить тренинги/семинары/мастер классы с коллективом по этике взаимодействия с получателями услуг.

5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем работать над улучшением качества условий оказания услуг в целом, постоянно работать над уровнем оказания услуг, совершенствовать материально-техническую базу организации.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- нет воды;
- мало узких специалистов;
- Кондиционеры в кабинетах.

7. ИП Матвеева И.Н.

1. Критерий открытости и доступности информации об организации

У данной организации отсутствует официальный сайт в сети интернет, в связи с чем рекомендуем организовать собственный сайт. Рекомендуем также регулярно обновлять информацию (на стендах в помещениях организаций), следить за актуальностью размещаемой информации. Организовать информацию на стендах в помещениях организации в наглядном и доступном виде.

2. Критерий комфортности условий предоставления услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг. Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) обновить материально-техническое оснащение в организации.

3. Критерий доступности услуг для инвалидов

В ходе обследования организации было выявлено отсутствие следующих условий доступности услуг для людей с ОВЗ:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями доступности услуг для людей с ОВЗ. Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) регулярно обновить материально-техническое оснащение в учреждении, организовать отсутствующие условия доступности для инвалидов.

4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. Рекомендуем периодически проводить тренинги/семинары/мастер классы с коллективом по этике взаимодействия с получателями услуг.

5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем работать над улучшением качества условий оказания услуг в целом, постоянно работать над уровнем оказания услуг, совершенствовать материально-техническую базу организации.

8. ООО «Ультрамедплюс»

1. Критерий открытости и доступности информации об организации

В ходе проведения мероприятий по НОК в данной организации было установлено, что получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг в части открытости и доступности информации об организации. Для поддержания высокого уровня оказания услуг рекомендуем регулярно обновлять информацию (на сайте и на стендах в помещениях организаций), следить за актуальностью размещаемой информации. Организовать информацию на официальном сайте организации и стендах в помещениях организации в наглядном и доступном виде.

2. Критерий комфортности условий предоставления услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг. Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) обновить материально-техническое оснащение в организации.

3. Критерий доступности услуг для инвалидов

В ходе обследования организации было выявлено отсутствие следующих условий доступности услуг для людей с ОВЗ:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями доступности услуг для людей с ОВЗ. Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) регулярно обновлять материально-техническое оснащение в учреждении, организовать отсутствующие условия доступности для инвалидов.

4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций

По данному критерию получатели услуг в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) периодически проводить тренинги/семинары и т.п. по этике взаимодействия работников организации с получателями услуг для поддержания высокого уровня предоставления услуг.

5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем работать над улучшением качества условий оказания услуг в целом, постоянно работать над уровнем оказания услуг, совершенствовать материально-техническую базу организации.

Для совершенствования деятельности всех оцениваемых медицинских организаций рекомендованы следующие меры:

1. Привести содержание и форму предоставления информации о деятельности медицинских организаций на официальных сайтах и информационных стендах в соответствии Приказом Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н. В ходе контент-анализа официальных сайтов организаций здравоохранения было выявлено отсутствие/несоответствие информации установленным нормативными правовыми актами требованиям к объему информации о деятельности организации здравоохранения, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах. Необходимо своевременно актуализировать и дополнять электронные сервисы организаций. Информация подлежит размещению и обновлению в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений. Следить за актуальностью размещенных на официальном сайте ссылок на внешние информационные источники.

2. Обеспечить постоянную техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг путем размещения на сайтах организаций анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее. Рекомендуется размещение прямой ссылки на анкету, в случае ее расположения на внешнем информационном ресурсе. В целях повышения активности участия в анкетировании получателей медицинских услуг, ссылка (гиперссылка) должна быть оформлена в яркий баннер, расположенный на главной странице официального сайта.

3. Предпринять меры по повышению доступности услуг всех оцениваемых организаций для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

4. При проведении мероприятий по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями здравоохранения привлекать к участию в анкетировании лиц, относящихся к категории инвалидов, для получения всесторонней оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов».

5. В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг, а также улучшения имиджа медицинской организации, рекомендовано устранить нарушения по всем критериям независимой оценки качества, выявленным в ходе опроса (в том числе соблюдение времени приема, понятность навигации).

7. Рассмотреть возможность оптимизации процесса оформления и приема пациентов с целью сокращения времени ожидания предоставления медицинских услуг.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результаты проведенного в 2021 году исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 4 государственными и 4 негосударственными организациями здравоохранения Ненецкого автономного округа, дают основание сделать следующие выводы.

Максимальное значение показателей (97,1 баллов из 100 возможных), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере здравоохранения, получено ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер».

Замыкает рейтинг 2021 года среди обследованных организаций здравоохранения Ненецкого автономного округа негосударственный поставщик медицинских услуг ООО «Федоров», получившее по итогам независимой оценки качества от 80,8 балла из 100 возможных.

Средние значения показателей (по всем 8 организациям здравоохранения) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

- по критерию «Открытость и доступность информации об организации» - 91,6 балла (из 100 возможных);
- по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 96,4 балла;
- по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 68,9 балла;
- по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» - 97,5 балла;
- по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 95,5 балла.

Среднее значение показателей по пяти общим критериям по отрасли в целом составило в 2021 году 90,0 балла, что в целом отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и может быть интерпретировано как высокое.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 888н «Об утверждении рекомендаций о порядке предоставления Минфину России информации о достигнутых (фактических) значениях целевых показателей (нормативов) оптимизации сети государственных и муниципальных учреждений для учета при распределении межбюджетных трансфертов из федерального бюджета бюджетам субъектов Российской Федерации»

2. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка».

3. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

4. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

5. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».