



**Департамент здравоохранения,
труда и социальной защиты населения
Ненецкого автономного округа**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 18 января 2019 г. № 98
г. Нарьян-Мар

**Об утверждении результатов независимой оценки
качества условий оказания услуг медицинскими
организациями и организациями в сфере социального
обслуживания Ненецкого автономного округа в 2018 году
и плана мероприятий по устранению недостатков,
выявленных в ходе проведения независимой оценки
качества условий оказания услуг**

Во исполнение Федерального закона от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», на основании протокола заседания Общественного совета при Департаменте здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Ненецкого автономного округа от 17.12.2018г. № 2, на основании протокола заседания Общественного совета при Департаменте здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ненецкого автономного округа от 17.12.2018г. № 1:

1. Утвердить:

- 1) результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг (далее – независимая оценка) медицинскими организациями Ненецкого автономного округа в 2018 году, согласно Приложению 1;
- 2) результаты проведения независимой оценки организаций в сфере

социального обслуживания Ненецкого автономного округа в 2018 году, согласно Приложению 2;

2) сводный рейтинг медицинских организаций и организаций в сфере социального обслуживания Ненецкого автономного округа по результатам независимой оценки в 2018 году, согласно Приложению 3;

3) план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки (далее - План) в 2018 году, согласно Приложению 4.

2. Департаменту здравоохранения, труда и социальной защиты населения (далее - Департамент) разместить План на официальном сайте Департамента, на официальном сайте www.bus.gov.ru в сети Интернет.

3. Руководителям организаций здравоохранения и социального обслуживания Ненецкого автономного округа, в отношении которых проведена независимая оценка в 2018 году:

разместить отчет по независимой оценке и План на сайте организаций в срок до 04.03.2019 года;

обеспечить реализацию мероприятий Плана в части касающейся;

разработать и утвердить планы организации по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки в 2018 году, разместить на сайте организации в срок до 18.03.2019 года.

4. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

Руководитель Департамента здравоохранения
труда и социальной защиты населения
Ненецкого автономного округа



С.А. Свиридов

Приложение 1
 к распоряжению Департамента здравоохранения,
 труда и социальной защиты населения Ненецкого
 автономного округа
 от 18.01.2019 № 98
 «Об утверждении результатов независимой оценки
 качества условий оказания услуг медицинскими
 организациями и организациями в сфере
 социального обслуживания Ненецкого автономного
 округа в 2018 году и плана по устранению
 недостатков, выявленных в ходе независимой
 оценки качества условий оказания услуг»

**Результаты независимой
 оценки качества условий оказания услуг медицинскими
 организациями Ненецкого автономного округа в 2018 году**

в амбулаторных условиях

№ п/п	Показатели	Значение показателя в баллах				
		ГБУЗ НАО «НОСП»	ГБУЗ НАО «НОБ»	ООО «Заполярь ный медицинс кий центр»	ГБУЗ НАО «ЦРП ЗР НАО»	ООО «Федоров»
Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»						
1.1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	100	96,15	100	100	50

1.1.2	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	100	100	100	100	0
1.2.1	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел «Часто задаваемые вопросы»); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	100	100	100	100	0
1.3.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	89,13	84,82	73,79	67,17	100
1.3.2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет».					
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»						
2.1.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий предоставления услуг: - обеспечение лечебно-охранительного режима (лекарственные средства, диагностические исследования, обеспечение питанием); - отсутствие очередей; - доступность записи на прием к врачу/уведомление о госпитализации (по телефону медицинской организации, на сайте «Госуслуги.ру», при обращении в медицинскую организацию); - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - доступность питьевой воды; - санитарные условия.	100	100	100	100	100

2.2.1	Среднее время ожидания предоставления услуги.	77,08	90,66	80,48	97,22	100
2.2.2	Своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации					
2.3.1	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	78,62	74,82	100	69,28	100
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
3.1.1	Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	40	60	40	60	0
3.2.1	Наличие в организации 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 в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работникам организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	80	80	80	80	20

3.3.1	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	37,31	64,36	65,62	64,0	0
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»						
4.1.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контракт и информирования получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	93,87	84,75	100	88,76	100
4.2.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	92,55	98,33	100	92,06	100
4.3.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/ часто задаваемые вопросы)	94,84	90,33	88,88	84,14	95,55
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						
5.1.1	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственниками и знакомыми	93,1	81,63	87,75	98,98	100
5.2.1	Удовлетворенность получателей услуг навигацией внутри медицинской организации	83,8	88,77	74,0	89,22	100
5.3.1	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	95,2	89,49	84,0	94,61	100

В стационарных условиях

№ п/п	Показатели	Значение показателя в баллах	
		ГБУЗ НАО «НОБ»	3
1	2		
Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»			
1.1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационном стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.	96,15	
1.1.2.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами		

1.2.1	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: -электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел «Часто задаваемые вопросы»); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	100
1.3.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах в помещении организации.	86,19
1.3.2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет».	
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»		
2.1.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий предоставления услуг: - обеспечение лечебно-охранительного режима (лекарственные средства, диагностические исследования, обеспечение питанием); - отсутствие очередей; - доступность записи на прием к врачу/уведомление о госпитализации (по телефону медицинской организации, через колл-центр, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на сайте «Госуслуги.ру», при обращении в медицинскую организацию); - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - доступность питьевой воды; - санитарные условия.	100
2.2.1	Среднее время ожидания предоставления услуги	100
2.2.2	Своевременность предоставления медицинской услуги: прием врача/диагностического исследования/плановой госпитализации	
2.3.1	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуги	91,39
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»		
3.1.1	Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок;	60
3.2.1	Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	80

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работникам организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	78,26
3.3.1	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»		
4.1.1.	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контракт и информирования получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	97,84
4.2.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	97,98
4.3.1.	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/ часто задаваемые вопросы)	100
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		
5.1.1	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственниками и знакомыми	90,42
5.2.1	Удовлетворенность получателей услуг навигацией внутри медицинской организации	96,02
5.3.1	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	96,93

Отделение переливания крови

№ п/п	Показатели	Значение показателя в баллах
		ГБУЗ НАО «НОБ»
1	2	3
Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»		
1.1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.	96,15

1.1.2	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	
1.2.1	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: -электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел «Часто задаваемые вопросы»); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	100
1.3.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах в помещении организации.	94,11
1.3.2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет».	
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»		
2.1.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий предоставления услуг: - обеспечение лечебно-охранительного режима (лекарственные средства, диагностические исследования, обеспечение питанияем); - отсутствие очередей; - доступность записи на прием к врачу/уведомление о госпитализации (по телефону медицинской организации, через колл-центр, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на сайте «Госуслуги.ру», при обращении в медицинскую организацию); - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - доступность питьевой воды; - санитарные условия.	100
2.2.1	Среднее время ожидания предоставления услуги	98,0
2.2.2	Своевременность предоставления медицинской услуги: прием врача/диагностического исследования/плановой госпитализации	
2.3.1	Удовлетворенность комфортом предоставления услуг	100
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»		
3.1.1	Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок;	60

	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. Наличие в организации 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 в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работникам организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	80
3.2.1	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	0
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»		
4.1.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контракт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	100
4.2.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0
4.3.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/ часто задаваемые вопросы)	100
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		
5.1.1	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственниками и знакомыми	97,95
5.2.1	Удовлетворенность получателей услуг навигацией внутри медицинской организации	100
5.3.1	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	100

Отделение скорой медицинской помощи

№ п/п	Показатели	Значение показателя в баллах
		ГБУЗ НАО «НОБ»
1	2	3
Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»		

1.1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.	96,15
1.1.2.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	
1.2.1	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: -электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел «Часто задаваемые вопросы»); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	100
1.3.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.	0
1.3.2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет».	
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»		
2.1.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий предоставления услуг: - обеспечение лечебно-охранительного режима (лекарственные средства, диагностические исследования, обеспечение питанияем); - отсутствие очередей; - доступность записи на прием к врачу/уведомление о госпитализации (по телефону медицинской организации, через колл-центр, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на сайте «Госуслуги.ру», при обращении в медицинскую организацию); - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - доступность питьевой воды; - санитарные условия.	100
2.2.1	Среднее время ожидания предоставления услуги	100
2.2.2	Своевременность предоставления медицинской услуги: прием врача/диагностического исследования/плановой госпитализации	
2.3.1	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	85,18
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»		
3.1.1	Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещении: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	60

	<ul style="list-style-type: none"> - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. 	
3.2.1	<p>Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работникам организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	80
3.3.1.	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	0
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»		
4.1.1.	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контракт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	93,93
4.2.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	80,0
4.3.1.	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/ часто задаваемые вопросы)	0
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		
5.1.1	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственниками и знакомыми	0
5.2.1	Удовлетворенность получателей услуг навигацией внутри медицинской организации	0
5.3.1	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	0

Приложение 2
к распоряжению Департамента здравоохранения,
труда и социальной защиты населения Ненецкого
автономного округа
от 18.01.2019 № 98
«Об утверждении результатов независимой оценки
качества условий оказания услуг медицинскими
организациями и организациями в сфере
социального обслуживания Ненецкого автономного
округа в 2018 году и плана по устранению
недостатков, выявленных в ходе независимой
оценки качества условий оказания услуг»

**Результаты независимой
оценки качества условий оказания услуг социального
обслуживания Ненецкого автономного округа в 2018 году**

Показатели	Полученные баллы	
	ГБУ СО ССЗН НАО «Пустозерский дом- интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СОН НАО «Комплексный центр социального обслуживания»
Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	50	50
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами		
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами		
1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения;	100	80

<p>раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</p> <p>- обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p>		
<p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах в помещении организации</p>	97,5	100
<p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»</p>		
<p>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</p>	100	100
<p>2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организации; - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.). 	100	100
<p>2.2.1, 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием/консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.)</p>	92	100
<p>2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг</p>		
<p>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</p>		
<p>3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	60	60
<p>3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, 	60	80

<p>выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p> <p>3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов</p>	98	100
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»		
4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	100	100
4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	100	100
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)).	96	100
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		
5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	100	100
5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации	100	100
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	98	100

Приложение 3
к распоряжению Департамента
здравоохранения, труда и социальной защиты
населения Ненецкого автономного округа
от 18.01.2019 № 98
«Об утверждении результатов независимой
оценки качества условий оказания услуг
медицинскими организациями и организациями
сфере социального обслуживания Ненецкого
автономного округа в 2018 году и плана по
устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания
услуг»

**Сводный рейтинг
медицинских организаций и организаций в сфере социального обслуживания
Ненецкого автономного округа по результатам независимой оценки качества
условий оказания услуг в 2018 году**

Рейтинг	Наименование организации	Баллы
1	2	3
Медицинские организации		
1.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ненецкого автономного округа «Ненецкая окружная больница»	429,02
2	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ненецкого автономного округа «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа»	426,69
3	Общество с ограниченной ответственностью «Заполярный медицинский центр»	426,27
4	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ненецкого автономного округа «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»	422,06
5	Общество с ограниченной ответственностью «Федоров»	362,11
Организации в сфере социального обслуживания		
1	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ненецкого автономного округа «Комплексный центр социального обслуживания»	459,0
2	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Ненецкого автономного округа «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	451,2

Приложение 4
к распоряжению Департамента здравоохранения,
труда и социальной защиты населения Ненецкого
автономного округа
от 18.01.2019 № 98

«Об утверждении результатов независимой оценки
качества условий оказания услуг медицинскими
организациями и организациями в сфере социального
обслуживания Ненецкого автономного округа в 2018
году и плана по устранению недостатков, выявленных
в ходе независимой оценки качества условий
оказания услуг»

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
медицинскими организациями и организациями в сфере социального обслуживания Ненецкого автономного округа в 2018 году

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени отчества и должности)
1	2	3	4
Медицинские организации			
Открытость и доступность информации об организации			

<p>Соответствие информации о деятельности организации социальной сфере, размещенной на информационных стендах в помещении организации, в сети Интернет перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами</p>	<p>Активизация работы по информированию пользователей услуг о деятельности организации социальной сферы, на размещенной на информационных стендах в помещении организации, в сети Интернет в соответствии с перечнем информации и требованиями к ней, установленным нормативными правовыми актами</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Козенков Д.С., главный врач ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»; Губницына Л.А., исполняющий обязанности главного врача ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»; Микова Н.Г., главный врач ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа»; Горелик А.С., главный врач ООО «Заполярный медицинский центр»; Федоров А.В., руководитель ООО «Федоров»</p>
<p>Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</p>			
<p>Обеспечение комфортных условий для предоставления услуг: - среднее время ожидания предоставления услуги; - своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации; - удовлетворенность комфортностью предоставления услуг</p>	<p>Организация работы по обеспечению комфортных условий для предоставления услуг</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Козенков Д.С., главный врач ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»; Губницына Л.А., исполняющий обязанности главного врача ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»; Микова Н.Г., главный врач ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа»; Горелик А.С., главный врач ООО «Заполярный медицинский центр»</p>
<p>Доступность услуг для инвалидов</p>			
<p>Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;</p>	<p>Разработка плана мероприятий по повышению доступности услуг, предоставляемых</p>	<p>1 квартал 2019 года</p>	<p>Козенков Д.С., главный врач ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»; Губницына Л.А., исполняющий обязанности главного врача ГБУЗ НАО</p>

<p>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</p> <p>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</p> <p>- сменных кресел-колясок;</p> <p>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</p> <p>Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работникам организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p> <p>Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов</p>	<p>организаций, для инвалидов</p>	<p>«Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»;</p> <p>Микова Н.Г., главный врач ГБУЗ НАО</p> <p>«Центральная районная поликлиника Западного района Ненецкого автономного округа»;</p> <p>Горелик А.С., главный врач ООО «Заполярный медицинский центр»;</p> <p>Федоров А.В., руководитель ООО «Федоров»</p>
<p>Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы</p>		

<p>Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих: -первичный контракт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию; - непосредственное оказание услуги при обращении в организацию</p>	<p>Организация работы по обеспечению условий при непосредственном обращении граждан для получения услуг</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Козенков Д.С., главный врач ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»; Губницына Л.А., исполняющий обязанности главного врача ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»; Микова Н.Г., главный врач ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа»</p>
<p>Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/ часто задаваемые вопросы)</p>	<p>Организация работы по обеспечению условий при использовании дистанционных форм взаимодействия</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Козенков Д.С., главный врач ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»; Губницына Л.А., исполняющий обязанности главного врача ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»; Микова Н.Г., главный врач ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа»; Горелик А.С., главный врач ООО «Заполярный медицинский центр»; Федоров А.В., руководитель ООО «Федоров»</p>
Удовлетворенность условиями оказания услуг			
<p>Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственниками и знакомыми</p>	<p>Активизация работы по оказанию услуг в организациях здравоохранения</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Козенков Д.С., главный врач ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»; Губницына Л.А., исполняющий обязанности главного врача ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»; Микова Н.Г., главный врач ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа»;</p>
<p>Удовлетворенность получателей услуг навигацией внутри медицинской организации</p>			
<p>Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации</p>			<p>Козенков Д.С., главный врач ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»; Губницына Л.А., исполняющий обязанности главного врача ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»; Микова Н.Г., главный врач ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа»;</p>

			Горелик А.С., главный врач ООО «Заполярный медицинский центр»
Организации в сфере социального обслуживания			
Открытость и доступность информации об организации			
<p>Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, в сети Интернет перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами</p> <p>Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет».</p> <p>Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) 	<p>Активизация работы по информированию пользователей услуг о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, в сети Интернет перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Синявин В.В., директор ГБУ СО ССЗН НАО «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;</p> <p>Хатанзейская С.Е., директор ГБУ СОН НАО «Комплексный центр социального обслуживания»</p>
Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг			
<p>Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг</p>	<p>Организация работы по обеспечению комфортных условий для предоставления услуг</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Синявин В.В., директор ГБУ СО ССЗН НАО «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»</p>
Доступность услуг для инвалидов			
<p>Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:</p>	<p>Разработка плана мероприятий</p>	<p>1 квартал 2019 года</p>	<p>Синявин В.В., директор ГБУ СО ССЗН НАО «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»</p>

<p>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;</p> <p>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</p> <p>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</p> <p>- сменных кресел-колясок;</p> <p>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</p> <p>Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работникам организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p> <p>Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов</p>	<p>повышению доступности услуг, предоставляемых организацией, для инвалидов</p>	<p>интернат для престарелых и инвалидов»;</p> <p>Хатанзейская С.Е., директор ГБУ СОН НАО «Комплексный центр социального обслуживания»</p>
<p>Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы</p>		
<p>Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/ часто задаваемые вопросы)</p>	<p>Организация работы по обеспечению условий при использовании дистанционных форм взаимодействия</p>	<p>Постоянно</p> <p>Синявин В.В., директор ГБУ СО ССЗН НАО «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»</p>

Удовлетворенность условиями оказания услуг			
Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	в целом	Активизация работы по оказанию услуг в организациях социального обслуживания	Постоянно
			Синявин В.В., директор ГБУ СО ССЗН НАО «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»