

Государственный контракт № 0303200025122000558
на оказание услуг по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг
медицинскими организациями Республики Дагестан в 2022 г.
ИКЗ 222056204455005720100100640016311244

г. Махачкала

«09» августа 2022 г.

Министерство здравоохранения Республики Дагестан, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Министра Беляевой Татьяны Васильевны, действующего на основании полномочий Министерства здравоохранения, с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью «БУРАКОФФ» в лице учредителя Буракова А.А. именуемое в дальнейшем «Исполнитель», действующего на основании законодательства РФ как учредителя, с другой стороны, в дальнейшем при совместном упоминании по тексту Государственного контракта на оказание услуг по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Дагестан в 2022 г. (далее по тексту – «Государственный контракт»), именуемые «Стороны», на основании проведения запроса котировок по протоколу подведения итогов от 04.08.2022 №ИЗК1 заключили настоящий Государственный контракт о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРАКТА

1.1. Предметом настоящего Государственного контракта является оказание услуг по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Дагестан в 2022 г.

1.2. Исполнитель обязуется оказать услуги по проведению исследования, включающего сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями, расположенными на территории Республики Дагестан, принимающими участие в независимой оценке качества условий оказания медицинских услуг в 2022 году (далее – Услуги), согласно Спецификации и Техническому заданию, являющимися приложениями №№ 1, 2 к настоящему Государственному контракту (далее – Спецификация, Техническое задание), являющимися неотъемлемой частью настоящего Государственного контракта, а Заказчик обязуется принять и оплатить их по цене и на условиях, указанных в настоящем Государственном контракте.

1.3. Место оказания услуг: определяется в соответствии с Перечнем организаций (Приложение № 1 к Техническому заданию). Оказание услуги осуществляется Исполнителем с 9.00 до 17.00 по указанным адресам.

1.4. Срок и условия оказания Услуги: с даты заключения контракта по 30 октября 2022 года в учреждениях, согласно Техническому заданию (Приложение № 2 к Контракту)

2. ЦЕНА ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРАКТА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

2.1. Общая стоимость Услуг по настоящему Государственному контракту составляет 117 000,00 (Сто семнадцать тысяч) рублей 00 копеек, в том числе НДС 20%. (если НДС не облагается, указать основание).

Цена Государственного контракта является твердой и определяется на весь срок исполнения Государственного контракта.

Сумма, подлежащая уплате Заказчиком Исполнителю, уменьшается на размер налогов, сборов и иных обязательных платежей в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации, связанных с оплатой Государственного контракта, если в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах такие налоги, сборы и иные обязательные платежи подлежат уплате в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации Заказчиком.

2.2. Цена Государственного контракта включает в себя стоимость оказываемых Услуг, все расходы, производимые в процессе оказания Услуг, включая налоги, сборы и другие обязательные платежи, установленные законодательством Российской Федерации.

2.3. Оплата осуществляется безналичным расчетом 100% по факту оказания Услуг, после подписания актов оказания Услуг и передачи Заказчику всех документов, предусмотренных Государственным контрактом, в течение 7 (семи) рабочих дней с даты подписания Заказчиком документа о приемке в единой информационной системе и Акта оказанных Услуг.

2.4. Датой оплаты Услуг считается дата перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Заказчик обязан:

3.1.1. Принять и оплатить выполненные Исполнителем Услуги в соответствии с настоящим Государственным контрактом.

3.1.2. Предоставлять устные консультации Исполнителю по средством телефонной связи в случае возникновения у Исполнителя вопросов по деятельности учреждений.

3.2. Заказчик имеет право:

3.2.1. Осуществлять контроль за качеством оказываемых Исполнителем Услуг, предусмотренных п. 1 настоящего Государственного контракта.

3.3. Исполнитель обязан:

3.3.1. Предоставить Заказчику надлежащим образом оформленные результаты оказания Услуг. Результаты оказанных Услуг передаются Заказчику на бумажном носителе и в электронном виде.

3.3.2. Представить Заказчику акт оказанных Услуг, подписанный уполномоченным лицом Исполнителя по окончании оказания Услуг, предусмотренных пунктом 1 настоящего Государственного контракта.

3.3.3. Обеспечить конфиденциальность сведений, касающихся предмета Государственного контракта, хода его исполнения и полученных результатов. Вся информация о деятельности Заказчика или о деятельности любого иного, связанного с ним лица, которая не является общедоступной, является конфиденциальной.

3.3.4. Использовать конфиденциальную информацию только для целей, связанных с исполнением настоящего Государственного контракта.

3.3.5. Обеспечить качественное оказание Услуг, результаты которых не нарушают исключительные права других лиц.

3.3.6. В случае мотивированного отказа Заказчика от приемки оказанных Услуг своими силами и за свой счет устранить допущенные по вине Исполнителя в результатах оказанных Услуг недостатки в пределах сроков для доработки, установленных Заказчиком в своем мотивированном отказе.

3.4. Исполнитель имеет право:

3.4.1. Продавать, передавать или публиковать информацию, полученную Исполнителем в результате оказания Услуг, предусмотренных настоящим Государственным контрактом, только с согласия Заказчика.

4. ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

4.1. Заказчик по согласованию с Исполнителем в ходе исполнения Государственного контракта вправе изменить не более чем на десять процентов объем Услуг при изменении потребности в Услугах или при выявлении потребности в дополнительном объеме Услуг.

4.2. Стороны в ходе исполнения Государственного контракта вправе снизить цену Государственного контракта без изменения предусмотренных Государственным контрактом объема Услуг, качество оказываемых Услуг и иных условий Государственного контракта.

4.3. После надлежащего оформления результатов оказания Услуг Исполнитель направляет документы, указанные в Техническом задании и Акт оказанных Услуг в адрес Заказчика, формирует с использованием единой информационной системы, подписывает усиленной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени Исполнителя и размещает в единой информационной системе документ о приемке, который должен содержать: идентификационный код закупки, наименование, место нахождения Заказчика, наименование объекта закупки, место оказания услуги, информацию об Исполнителе, единицу измерения оказанной услуги; наименование оказанной услуги; информацию об объеме оказанной услуги, стоимость исполненных Исполнителем обязательств, предусмотренных Государственным контрактом, с указанием цены за единицу оказанной услуги; иную информацию. Датой поступления Заказчику документа о приемке, подписанного Исполнителем, считается дата размещения в единой информационной системе в соответствии с часовой зоной, в которой расположен Заказчик.

4.4. В срок, не позднее 3 (трех) рабочих дней, следующих за днем поступления документа о приемке Заказчик осуществляет одно из следующих действий:

4.4.1. подписывает усиленной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени Заказчика, и размещает в единой информационной системе документ о приемке, а также подписывает со своей стороны Акт оказанных услуг;

4.4.2. формирует с использованием единой информационной системы, подписывает усиленной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени Заказчика, и размещает в единой информационной системе мотивированный отказ от подписания документа о приемке с указанием причин такого отказа;

Датой поступления Исполнителю документа о приемке, мотивированного отказа от подписания документа о приемке считается дата размещения данных документов в единой информационной системе в соответствии с часовой зоной, в которой расположен Исполнитель.

4.5. В случае получения мотивированного отказа от подписания документа о приемке Исполнитель вправе устранить причины, указанные в мотивированном отказе, и направить Заказчику документ о приемке.

4.6. Датой приемки оказанных услуг считается дата размещения в единой информационной системе документа о приемке, подписанного Заказчиком и подписания Сторонами Акта оказанных Услуг.

4.7. Внесение исправлений в документ о приемке, оформленный с использованием единой информационной системы, подписанный усиленной электронной подписью, осуществляется путем формирования, подписания усиленными электронными подписями лиц, имеющих право действовать от имени Исполнителя, Заказчика, и размещения в единой информационной системе исправленного документа о приемке.

4.8. Заказчик в течение срока, предусмотренного пунктом 4.4 Государственного контракта, осуществляет проверку документов, указанных в Техническом задании и подписывает Акт оказанных Услуг или сообщает Исполнителю об отказе от подписания, в случае выявления недостатков.

4.9. После устранения недостатков, послуживших основанием для не подписания Акта оказанных Услуг, Заказчик и Исполнитель подписывают Акт оказанных Услуг в порядке и срок, предусмотренными пунктами 4.3, 4.4 настоящего Государственного контракта.

4.10. Обязательство Исполнителя по оказанию Услуг считается исполненным с момента надлежащего его исполнения в соответствии с условиями настоящего Государственного контракта, и передачи документов, перечисленных в пункте 4.3 настоящего Государственного контракта Заказчику.

Належащим оказанием Услуг признается оказание Услуг в полном соответствии с условиями настоящего Государственного контракта и соответствующего Технического задания.

Частичное, либо неполное исполнение Исполнителем своих обязательств по настоящему Государственному контракту не предусмотрено.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Государственному контракту Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Размер штрафа устанавливается Государственным контрактом в порядке, установленном Правилами определения размера штрафа, начисляемого в случае ненадлежащего исполнения Заказчиком, неисполнения или ненадлежащего исполнения поставщиком (подрядчиком, Исполнителем) обязательств, предусмотренных Государственным контрактом (за исключением просрочки исполнения обязательств Заказчиком, поставщиком (подрядчиком, Исполнителем), утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 30.08.2017 № 1042 (далее – Правила определения размера штрафа).

5.3. В случае просрочки исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Государственным контрактом, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Государственным контрактом, Исполнитель вправе потребовать уплаты неустоек (штрафов, пеней).

5.4. Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения Заказчиком обязательства, предусмотренного Государственным контрактом, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного Государственным контрактом срока исполнения обязательства, в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пеней ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от неуплаченной в срок суммы.

5.5. За каждый факт неисполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Государственным контрактом, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных Государственным контрактом, Исполнитель вправе взыскать с Заказчика штраф в размере ____ <*>.

<*>Размер штрафа определяется в соответствии с Правилами определения размера штрафа в следующем порядке:

- а) 1 000 рублей, если цена контракта не превышает 3 млн. рублей (включительно);
- б) 5 000 рублей, если цена контракта составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей (включительно);
- в) 10 000 рублей, если цена контракта составляет от 50 млн. рублей до 100 млн. рублей (включительно);
- г) 100 000 рублей, если цена контракта превышает 100 млн. рублей.

5.6. В случае нарушения Исполнителем срока представления документов, предусмотренного пунктом 4.3 Государственного контракта, Заказчик не несет ответственность, установленную пунктами 5.3 – 5.5 государственного контракта.

5.7. Общая сумма начисленных штрафов за ненадлежащее исполнение Заказчиком обязательств, предусмотренных Государственным контрактом, не может превышать цену Государственного контракта.

5.8. В случае просрочки исполнения Исполнителем обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных Государственным контрактом, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Государственным контрактом, Заказчик направляет Исполнителю требование об уплате неустоек (штрафов, пеней).

5.9. Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного Государственным контрактом, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного Государственным контрактом срока исполнения обязательства, в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пени ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от цены Государственного контракта (отдельного этапа исполнения Государственного контракта), уменьшенной на сумму, пропорциональную объему обязательств, предусмотренных Государственным контрактом (соответствующим отдельным этапом исполнения Государственного контракта) и фактически исполненных Исполнителем, за исключением случаев, если законодательством Российской Федерации установлен иной порядок начисления пени.

5.10. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения поставщиком (подрядчиком, исполнителем) обязательств, предусмотренных Государственным контрактом, заключенным по результатам определения поставщика (подрядчика, исполнителя) в соответствии с пунктом 1 части 1 статьи 30 Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (далее – Федеральный закон о контрактной системе), за исключением просрочки исполнения обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных Государственным контрактом, размер штрафа устанавливается в размере 1 процента цены Государственным контрактом, но не более 5 тыс. рублей и не менее 1 тыс. рублей.

5.11. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного Государственным контрактом, которое не имеет стоимостного выражения (при наличии в Государственном контракте таких обязательств), Исполнитель выплачивает Заказчику штраф в размере ____ <***>.

<***> Размер штрафа определяется в соответствии с Правилами определения размера штрафа, за исключением случаев, если законодательством Российской Федерации установлен иной порядок начисления штрафов, в следующем порядке:

- а) 1 000 рублей, если цена контракта не превышает 3 млн. рублей;
- б) 5 000 рублей, если цена контракта составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей (включительно);
- в) 10 000 рублей, если цена контракта составляет от 50 млн. рублей до 100 млн. рублей (включительно);
- г) 100 000 рублей, если цена контракта превышает 100 млн. рублей.

5.12. Общая сумма начисленных штрафов за неисполнение или ненадлежащее исполнение Исполнителем обязательств, предусмотренных Государственным контрактом, не может превышать цену Государственного контракта.

5.13. Исполнитель освобождается от уплаты неустойки, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства, предусмотренного Государственным контрактом, произошло вследствие непреодолимой силы или по вине другой стороны.

5.14. Государственный контракт заключается только после предоставления обеспечения исполнения Государственного контракта.

5.15. Размер обеспечения исполнения Государственного контракта составляет 10% (десять процентов) от цены Государственного контракта, заключаемого по результатам определения поставщика (подрядчика, исполнителя) в соответствии с пунктом 1 части 1 статьи 30, частью 6 статьи 96 Федерального закона о контрактной системе, в том числе предоставляемого с учетом положений статьи 37 Федерального закона о контрактной системе, но не менее чем размер аванса (если такой предусмотрен Государственным контрактом).

Реквизиты счета Заказчика для внесения обеспечения (в случае, если участник закупки выбрал обеспечение исполнения Государственного контракта в виде перечисления денежных средств):

Получатель: Министерство здравоохранения Республики Дагестан

ИНН/КПП 0562044550/057201001

ОГРН 1020502624669

ЕКС :401028109453700000069,

НКС:03222643820000000300

л\сч 05032030090

Отделение – НБ Республика Дагестан//УФК по Республике Дагестан, г.Махачкала

ОКТМО-82701000, ОКПО-01972188, ОКФС-13, ОКОПФ-72, ОКВЭД-75.11.2, ОКОГУ-2300229

В случае, если предложенные в заявке участника закупки цена снижена на двадцать пять и более процентов по отношению к начальной (максимальной) цене Государственного контракта, участник закупки, с которым заключается Государственный контракт, предоставляет обеспечение исполнения Государственного контракта с учетом положений статьи 37 Федерального закона о контрактной системе.

В течение срока, установленного для заключения Государственного контракта участник закупки, с которым заключается Государственный контракт представляет обеспечение исполнения Государственного контракта.

Государственный контракт заключается только после предоставления участником закупки, с которым заключается Государственный контракт, обеспечения исполнения Государственного контракта.

В случае непредоставления участником закупки, с которым заключается Государственный контракт, обеспечения исполнения Государственного контракта в срок, установленный для заключения Государственного контракта, такой участник считается уклонившимся от заключения Государственного контракта.

Обеспечение исполнения Государственного контракта может быть представлено в виде независимой гарантии, соответствующей требованиям статьи 45 Федерального закона о контрактной системе, или внесением денежных средств на указанный Заказчиком счет, на котором, в соответствии с законодательством Российской Федерации, учитываются операции со средствами, поступающими Заказчику.

Способ обеспечения исполнения Государственного контракта, срок действия независимой гарантии определяются в соответствии с требованиями Федерального закона о контрактной системе участником закупки, с которым заключается Государственный контракт, самостоятельно. При этом срок действия независимой гарантии должен превышать предусмотренный Государственным контрактом срок исполнения обязательств, которые должны быть обеспечены такой независимой гарантией, не менее чем на один месяц, в том числе в случае его изменения в соответствии со статьей 95 Федерального закона о контрактной системе.

Требования к обеспечению исполнения Государственного контракта, предоставляемому в виде денежных средств:

- денежные средства, вносимые в обеспечение исполнения Государственного контракта, должны быть перечислены в размере и по реквизитам, предоставленным Заказчиком;

- факт внесения денежных средств в обеспечение исполнения Государственного контракта подтверждается платежным поручением с отметкой банка об оплате (иным платежным документом, подтверждающим факт перечисления денежных средств);

- денежные средства возвращаются поставщику (подрядчику, исполнителю) с которым заключается Государственный контракт при условии надлежащего исполнения им всех своих обязательств по Государственному контракту в течение 15 дней с даты исполнения поставщиком (подрядчиком, исполнителем) обязательств, предусмотренных Государственным контрактом, по заявлению поставщика (подрядчика, исполнителя) (если такая форма обеспечения исполнения Государственного контракта применяется поставщиком (подрядчиком, исполнителем); денежные средства возвращаются по реквизитам, указанным поставщиком (подрядчиком, исполнителем) в своем заявлении.

В ходе исполнения Государственного контракта поставщик (подрядчик, исполнитель) вправе предоставить Заказчику обеспечение исполнения Государственного контракта, уменьшенное на размер выполненных обязательств, предусмотренных Государственным контрактом, взамен ранее предоставленного обеспечения исполнения Государственного контракта.

Положения настоящего пункта об обеспечении исполнения Государственного контракта, включая положения о предоставлении такого обеспечения с учетом положений статьи 37 Федерального закона о контрактной системе не применяются в случае:

- 1) заключения Государственного контракта с участником закупки, который является казенным учреждением;
- 2) осуществления закупки услуги по предоставлению кредита;
- 3) заключения бюджетным учреждением, государственным, муниципальным унитарными предприятиями Государственного контракта, предметом которого является выдача независимой гарантии.

Участник закупки, с которым заключается Государственный контракт по результатам определения поставщика (подрядчика, исполнителя) в соответствии с пунктом 1 части 1 статьи 30 Федерального закона о контрактной системе, освобождается от предоставления обеспечения исполнения Государственного контракта, в том числе с учетом положений статьи 37 Федерального закона о контрактной системе, в случае предоставления таким участником закупки информации, содержащейся в реестре контрактов, заключенных заказчиками, и подтверждающей исполнение таким участником (без учета правопреемства) в течение трех лет до даты подачи заявки на участие в закупке трех контрактов, исполненных без применения к такому участнику неустоек (штрафов, пеней). Такая информация представляется участником закупки до заключения Государственного контракта в случаях, установленных Федеральным законом о контрактной системе для предоставления обеспечения исполнения Государственного контракта. При этом сумма цен таких контрактов должна составлять не менее начальной (максимальной) цены Государственного контракта, указанной в извещении об осуществлении закупки.

Поставщик (подрядчик, исполнитель) обязуется в случае отзыва в соответствии с законодательством Российской Федерации у банка, предоставившего независимую гарантию в качестве обеспечения исполнения Государственного контракта, лицензии на осуществление банковских операций предоставить новое обеспечение исполнения Государственного контракта не позднее одного месяца со дня надлежащего уведомления заказчика поставщика (подрядчика, исполнителя) о необходимости предоставить соответствующее обеспечение. Размер такого обеспечения может быть уменьшен в порядке и случаях, которые предусмотрены частями 7, 7.1, 7.2 и 7.3 статьи 96 Федерального закона о контрактной системе. За каждый день просрочки исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного настоящим пунктом, начисляется пеня в размере, определенном в порядке, установленном в соответствии с пунктом 5.9 Государственного контракта.

5.16. В ходе исполнения Государственного контракта Исполнитель вправе изменить способ обеспечения исполнения Государственного контракта и (или) предоставить Заказчику взамен ранее предоставленного обеспечения исполнения Государственного контракта новое обеспечение исполнения Государственного контракта, размер которого может быть уменьшен в порядке и случаях, предусмотренных Государственным контрактом.

5.16.1. Размер обеспечения исполнения Государственного контракта уменьшается посредством направления Заказчиком информации об оказании Исполнителем услуг (ее результатов), исполнении отдельного этапа услуг и стоимости исполненных обязательств для включения в соответствующий реестр контрактов, предусмотренный статьей 103 Федерального закона о контрактной системе. Уменьшение размера обеспечения исполнения Государственного контракта производится пропорционально стоимости исполненных услуг, приемка и оплата которых осуществлены в порядке и сроки, установленные Государственным контрактом.

В случае, если обеспечение исполнения Государственного контракта осуществляется путем предоставления независимой гарантии, требование Заказчика об уплате денежных сумм по этой гарантии может быть предъявлено в размере не более размера обеспечения исполнения Государственного контракта, рассчитанного Заказчиком на основании информации об исполнении Государственного контракта, размещенной в соответствующем реестре контрактов.

В случае, если обеспечение исполнения Государственного контракта осуществляется путем внесения денежных средств на счет, указанный Заказчиком, по заявлению Исполнителя ему возвращаются Заказчиком в установленный в соответствии с частью 27 статьи 34 Федерального закона о контрактной системе и Государственным контрактом срок денежные средства в сумме, на которую уменьшен размер обеспечения исполнения Государственного контракта, рассчитанный Заказчиком на основании информации об исполнении Государственного контракта, размещенной в соответствующем реестре контрактов.

5.16.2. Предусмотренное пунктом 5.16 Государственного контракта уменьшение размера обеспечения исполнения Государственного контракта осуществляется при условии отсутствия неисполненных Исполнителем требований об уплате неустоек (штрафов, пеней), предъявленных Заказчиком в соответствии с условиями Государственного контракта, а также приемки Заказчиком оказанной услуги (ее результатов).

5.17. Обеспечение исполнения обязательств Исполнителя по Государственному контракту удерживается Заказчиком в случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Государственным контрактом, нарушения сроков исполнения обязательств, предусмотренных Государственным контрактом, неуплаты Исполнителем в соответствии с разделом 5 Государственного контракта начисленной Заказчиком неустойки (штрафа, пени) в соответствующем размере неустойки.

5.18. Независимая гарантия, предоставленная в качестве обеспечения исполнения Государственного контракта, должна содержать условие о праве Заказчика на беспспорное списание денежных средств со счета гаранта при отсутствии оснований для отказа в удовлетворении требования бенефициара, предусмотренных

Гражданским кодексом Российской Федерации, если гарантом в срок не более чем десять рабочих дней не исполнено требование Заказчика об уплате денежной суммы по независимой гарантии, направленное до окончания срока ее действия.

6. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

6.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Государственному контракту, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Государственного контракта в результате событий чрезвычайного характера.

К обстоятельствам непреодолимой силы относятся события, на которые Стороны не могут оказывать влияние и за возникновение которых ответственности не несут (землетрясение, наводнение, пожар, принятие законодателем ограничительных норм права и другие).

К таким обстоятельствам не относятся отсутствие средств или невозможность выполнить финансовые обязательства.

6.2. Сторона, ссылающаяся на обстоятельства непреодолимой силы, обязана в течение 5 (пяти) дней, но не позже срока исполнения своих обязательств, установленных настоящим Государственным контрактом и Спецификацией, известить другую Сторону о наступлении действия или прекращении действия подобных обстоятельств и предоставить надлежащее доказательство наступления форс-мажорных обстоятельств.

Надлежащим доказательством наличия указанных обстоятельств и их продолжительности будут служить заключения соответствующих компетентных государственных органов места, где наступили данные обстоятельства.

6.3. Срок выполнения обязательств по настоящему Государственному контракту отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют данные обстоятельства и их последствия, если обе Стороны согласны на продление срока выполнения обязательств.

6.4. По прекращению действия форс-мажорных обстоятельств, Сторона, ссылающаяся на них, должна без промедления известить об этом другую Сторону в письменном виде. При этом Сторона должна указать срок, в который предполагается исполнить обязательства по настоящему Государственному контракту.

Если Сторона не направит или несвоевременно направит необходимое извещение, то она обязана возместить другой Стороне убытки, причиненные не извещением или несвоевременным извещением.

6.5. Стороны могут отказаться от дальнейшего исполнения обязательств по Государственному контракту по соглашению сторон, если обстоятельство непреодолимой силы длится более чем срок действия настоящего Государственного контракта. При этом Сторона, не исполнившая обязательств по Государственному контракту, обязана возвратить другой Стороне все полученное ей по настоящему Государственному контракту от другой Стороны.

7. УВЕДОМЛЕНИЯ И ИЗВЕЩЕНИЯ

7.1. Все уведомления и извещения, необходимые в соответствии с настоящим Государственным контрактом, совершаются в письменной форме и должны быть переданы лично или направлены заказной почтой, по телексу, телефаксу с последующим предоставлением оригинала или курьером по месту нахождения Сторон, иным адресам, указанным Сторонами. Все способы уведомления признаются Сторонами равноценными, если они направлены сторонами по реквизитам Сторон, указанным в настоящем Государственном контракте.

7.2. Уведомления и извещения направляются за счет уведомляющей Стороны.

7.3. Любое извещение или уведомление, направленное телексом или телефаксом, считается полученным Стороной, которой оно адресовано, в первый рабочий день после отправки телекса или телефакса.

7.4. Извещение или уведомление, направленное Стороне заказной почтой или переданное лично, считается полученным в день вручения, если это рабочий день; если же этот день не рабочий, днем получения считается первый рабочий день, следующий за днем вручения.

8. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

8.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть в связи с выполнением обязательств по настоящему Государственному контракту, Стороны будут стремиться разрешать путем переговоров.

Стороны прилагают все усилия для достижения взаимовыгодной договоренности.

8.2. В случае если указанные споры и разногласия не могут быть разрешены путем переговоров, они подлежат разрешению в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации в Арбитражном суде республики Дагестан.

9. ДЕЙСТВИЕ, ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРАКТА

9.1. Настоящий Государственный контракт вступает в силу с момента его подписания и действует до 30 декабря 2022 года, а в части соответствующих обязательств по настоящему Государственному контракту до полного его исполнения Сторонами.

9.2. Настоящий Государственный контракт может быть расторгнут по соглашению Сторон.

9.3. Заказчик вправе принять решение об одностороннем отказе от исполнения Государственного контракта по основаниям, предусмотренным Гражданским кодексом Российской Федерации для одностороннего отказа от исполнения отдельных видов обязательств.

9.3.1. Заказчик вправе принять решение об одностороннем отказе от исполнения Государственного контракта:

- Если Исполнитель не приступает к исполнению Государственного контракта в срок, установленный Государственным контрактом, или оказывает Услуги так, что окончание их оказания к сроку, предусмотренному Государственным контрактом, становится явно невозможно, либо в ходе оказания Услуг стало очевидно, что Услуги не будут оказаны надлежащим образом в установленный Государственным контрактом срок.

- Если в ходе исполнения Государственным контрактом установлено, что Исполнитель не соответствует установленным документацией о закупке требованиям к участникам закупки или предоставил недостоверную информацию о своем соответствии таким требованиям, что позволило ему стать победителем.

9.4. В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 95 Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, Услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» изменение условий Государственного контракта при его исполнении допускается в следующих случаях:

9.4.1. при снижении цены Государственного контракта без изменения предусмотренных Государственным контрактом объема Услуг, качества оказываемых Услуг и иных условий Государственного контракта;

9.4.2. если по предложению Исполнителя увеличивается предусмотренные Государственным контрактом объем Услуг не более чем на десять процентов или уменьшаются предусмотренные Государственным контрактом объем оказываемых Услуг не более чем на десять процентов.

При этом по соглашению сторон допускается изменение с учетом положений бюджетного законодательства Российской Федерации цены Государственного контракта пропорционально дополнительному объему Услуг, исходя из установленной в Государственном контракте цены единицы Услуги, но не более чем на десять процентов цены Государственного контракта. При уменьшении предусмотренных Государственным контрактом объема Услуг стороны Государственного контракта обязаны уменьшить цену Государственного контракта, исходя из цены единицы Услуги.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. В части отношений между Сторонами неурегулированной положениями настоящего Государственного контракта применяется действующее законодательство Российской Федерации.

10.2. Если какое-либо из положений настоящего Государственного контракта становится недействительным, это не затрагивает действительности остальных его положений.

В случае необходимости Стороны договариваются о замене недействительного положения положением, позволяющим достичь сходного экономического и потребительского результата.

10.3. Настоящий Государственный контракт составлен в 2 (двух) экземплярах на русском языке, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон. Тексты идентичны, имеют равную юридическую силу.

10.4. Условия настоящего Государственного контракта и дополнительных соглашений к нему являются конфиденциальными и не подлежат разглашению, за исключением случаев, когда иное предусмотрено законодательством Российской Федерации.

10.5. Во всех случаях указания каких-либо сроков по настоящему Государственному контракту под днями понимаются официальные рабочие дни, под месяцами - полные календарные месяцы.

11. ПРИЛОЖЕНИЯ

11.1. Все Приложения, указанные в Государственном контракте, являются его неотъемлемой частью.

Приложение № 1 – Спецификация;

Приложение № 2 – Техническое задание.

12. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Заказчик

Министерство здравоохранения
Республики Дагестан
Юридический адрес: 367000, РД, г.Махачкала,
ул.Абубакарова,10
Фактический адрес: 367000, РД, г.Махачкала,
ул.Абубакарова,10
Телефон: +7(8722) 67-81-98,
факс: +7(8722) 67-90-70,
e-mail: mtomzrd@mail.ru,

Исполнитель

ООО «БУРАКОФФ»
Юридический адрес: 614000, Пермский край,
г.О.Пермский, г. Пермь, ул.Ленина, 10, офис 2.
Фактический адрес: г. Пермь, ул.Ленина, 10, офис 2,
Телефон: +7 499 938 80 84
доб. 101- по всем вопросам
доб. 115- контрактный управляющий
доб. 114- отдел переводов
доб. 109/110- руководитель

ИНН/КПП 0562044550/057201001
ОГРН 1020502624669, ОКТМО 8270100,
ОКПО 01972188, ОКАТО 82401370000,
ОКФС 13, ОКОПФ 72, ОКВЭД 75.11.2,
ОКОГУ 2300229

Дата поставки на налоговый учет: 25.10.2002 г.

БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ:

Л/с 03032030090

ЕКС 40102810945370000069

НКС 03221643820000000300

БИК 018209001

ОТДЕЛЕНИЕ-НБ РЕСПУБЛИКА ДАГЕСТАН БАНКА

РОССИИ//УФК по Республике Дагестан г. Махачкала

e-mail: abv@abv8.ru

ИНН/КПП 5902063128/590201001

ОГРН1225900008784

БИК044525999

Наименование банка ТОЧКА ПАО БАНКА «ФК

ОТКРЫТИЕ»,Р/с 40702810601500127108,

К/с 30101810845250000999

ОКТМО57701000001

ОКПО53617947

ОКВЭД Основной ОКВЭД 74.30

13. ПЕЧАТИ И ПОДПИСИ СТОРОН

Министр МЗ РД

Генеральный директор ООО «БУРАКОФФ»

_____/Т.В.Беляева /
(м.п.)

_____/Бураков А.А./
(м.п.)

Спецификация

№ п/п	Наименование товаров, работ, услуг	Функциональные, технические, качественные, эксплуатационные и количественные характеристики	Единица измерения	Коли- чество	Цена 1 ед. изм. услуг, руб.	Общая стоимость, руб.
1.	Оказание услуг по проведению исследования, включающего сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями, расположенными на территории республики Дагестан, принимающими участие в независимой оценке качества условий оказания медицинских услуг в 2022 году	Проведение исследования, включающего сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями, расположенными на территории республики Дагестан. Более подробные характеристики услуг указаны в приложении «Техническое задание»	Условная единица	1	117 000,00	117 000,00

Итого: 117 000,00 (Сто семнадцать тысяч) рублей 00 копеек, в том числе НДС __%. (если НДС не облагается, указать основание).

1. **Место оказания Услуг:** по месту нахождения медицинских организаций и Исполнителя услуг.
2. **Срок оказания Услуг:** с момента заключения государственного контракта до 30 октября 2022 года.
3. **Цена государственного контракта:**

Министр

Генеральный директор

_____/Т.В. Беляева/
(м.п.)

_____/Бураков А.А./
(м.п.)

Приложение № 2
к Государственному контракту
от _____ 2022 г. № _____

Техническое задание

на оказание услуг по проведению исследования, включающего сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями, расположенными на территории республики Дагестан, принимающими участие в независимой оценке качества условий оказания медицинских услуг в 2022 году

Приложение № 1 к Извещению
об осуществлении закупки

Описание объекта закупки

- I. Наименование объекта закупки:** Оказание услуг по проведению исследования, включающего сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями, расположенными на территории республики Дагестан, принимающими участие в независимой оценке качества условий оказания медицинских услуг в 2022 году.
- II. Описание объекта закупки:**

№ п/п	Наименование товаров, работ, услуг	Код позиции КТРУ ¹	Функциональные, технические, качественные, эксплуатационные и количественные характеристики	Единица измерения	Количество	Обоснование включения дополнительной информации в сведения о товаре, работе, услуге
1.	Оказание услуг по проведению исследования, включающего сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями, расположенными на территории республики Дагестан, принимающими участие в независимой оценке качества условий оказания медицинских услуг в 2022 году		В соответствии с приложением 1.1 к описанию объекта закупки	Условная единица	1	

¹ Указывается код позиции каталога товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд, при его отсутствии указывается код по Общероссийскому классификатору продукции по видам экономической деятельности (ОКПД2) ОК 034-2014.

Место оказания услуги: по месту нахождения медицинских организаций и Исполнителя услуг.
Срок оказания услуг: с момента заключения государственного контракта до 30 октября 2022 года.

- III. **Начальная (максимальная) цена контракта: 600 000,00 рублей.**
Обоснование начальной (максимальной) цены контракта, начальных цен единиц товара, работы, услуги: в соответствии с Приложением № 2 к Извещению об осуществлении закупки.
- IV. **Требования к гарантии качества товара, работы, услуги, а также требования к гарантийному сроку и (или) объему предоставления гарантий их качества, к гарантийному обслуживанию товара, к расходам на эксплуатацию товара, к обязательности осуществления монтажа и наладки товара, к обучению лиц, осуществляющих использование и обслуживание товара:** не установлено.
- V. **Требование о соответствии поставляемого товара изображению товара** не установлено.
- VI. **Требование о соответствии поставляемого товара образцу или макету, товара** не установлено.
- VII. **Информация о месте, датах начала и окончания, порядке и графике осмотра участниками закупки образца или макета товара, на поставку которого заключается контракт (в случае если содержится требование о соответствии поставляемого товара образцу или макету товара, на поставку которого заключается контракт)** не установлено.

Техническое задание

на оказание услуг по проведению исследования, включающего сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями, расположенными на территории республики Дагестан, принимающими участие в независимой оценке качества условий оказания медицинских услуг в 2022 году

1. Наименование объекта закупки: услуги по проведению исследования, включающего сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями, расположенными на территории республики Дагестан, принимающими участие в независимой оценке качества условий оказания медицинских услуг в 2022 году (далее по тексту – независимая оценка качества)/

1.1. Предмет исследования

- содержание официальных сайтов медицинских организаций, принимающих участие в независимой оценке;
- мнение потребителей медицинских услуг медицинских организаций, принимающих участие в независимой оценке.

1.2. Методы независимой оценки

- 1.2.1. Кабинетное исследование (анализ содержания официальных сайтов медицинских организаций, принимающих участие в независимой оценке);
- 1.2.2. Количественное исследование (анкетирование потребителей медицинских услуг медицинских организаций, принимающих участие в независимой оценке, методом Face-to-face (личное интервью) с использованием анкет на бумажном носителе.

1.3. Объем работ: медицинские организации, указанные в нижеуказанном перечне, участвующих в независимой оценке.

1.3.1 Разработка и утверждение у Заказчика программы исследования.

1.3.2 Тиражирование документов.

1.3.3 Проведение работ в соответствии с программой исследования (проведение анкетирования на бумажном носителе в медицинских организациях).

1.3.4 Анализ размещенной информации о деятельности государственных организаций здравоохранения на их официальных сайтах в сети Интернет.

1.3.5 Обработка данных, полученных в результате исследования (анализ данных).

1.3.6 Составление рейтингов медицинских организаций по итогам оценки качества условий оказания медицинской помощи и размещение информации о деятельности медицинских организаций за 2021 год.

2. Цель проведения независимой оценки качества.

Целью независимой оценки качества является предоставление получателям медицинских услуг информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, а также повышение медицинскими организациями качества реализуемой деятельности.

2.1. Цели и задачи исследования:

- оценить полноту, актуальность, понятность информации, размещенной на официальных сайтах медицинских организаций (далее – МО), наличие обратной связи и уровень удовлетворенности населения качеством и полнотой информации о работе медицинских организаций о работе и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальных сайтах МО (Согласно перечню критериев, указанных в Приказе № 956н Министерства здравоохранения РФ от 30

декабря 2014г. и перечню показателей, указанных в Приказе № 201н Министерства здравоохранения РФ от 04 мая 2018г.);

- путем анкетирования на бумажном носителе потребителей медицинских услуг выявить уровень удовлетворенности населения качеством условий оказания медицинских услуг в амбулаторных и стационарных условиях (Согласно перечню критериев, указанных в Приказе № 956н Министерства здравоохранения РФ от 30 декабря 2014г. и перечню показателей, указанных в Приказе №201н Министерства здравоохранения РФ от 04мая 2018 г.);
- составить рейтинги медицинских организаций в соответствии с полученными результатами, разделив на группы: медицинские организации, оказывающие только амбулаторную или стационарную помощь;
- составить сводную таблицу для размещения информации на сайте www.bus.gov.ru
- составить аналитическую информацию по результатам проведенной работы в разрезе каждого учреждения с описанием выявленных недостатков и принятия необходимых организационных решений для устранения и улучшения показателей по критериям качества условий оказания медицинской помощи и размещенной информации о деятельности учреждения.

3. Требования к качеству и объему предоставления услуг:

3.1. Независимая оценка качества должна осуществляться в соответствии с:

- федеральным законом от 05 декабря 2017 г. № 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»;
- федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- федеральным законом от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования";
- Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики";
- Указом Президента Российской Федерации от 04 февраля 2021 г. № 68 «Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 26 июля 2018 г. № 873 «О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 № 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»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2018 г. № 452 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203 «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- 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»;
- приказ Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 № 66н "О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации"(Зарегистрирован 29.07.2019 № 55422)
- приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 221 «Об организации работ по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями»;
- приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка»;
- приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 апреля 2018 г. № 197н «Об утверждении перечня видов медицинских организаций в соответствии с номенклатурой медицинских организаций, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания ими услуг»;
- приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.03.2016 №197 «Об утверждении Порядка рассмотрения результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»;
- приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 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» (Зарегистрирован 11.10.2018 № 52409);
- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 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» (Зарегистрирован 20.11.2018 № 52726);
- мониторингом проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в субъектах Российской Федерации;
- примерным расчетом показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинских организаций (амбулаторные условия);

- примерным расчетом показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинских организаций (стационарные условия, санаторно-курортные организации, психиатрические больницы);
- постановление Правительства ЯНАО от 28.12.2021 № 1234-П «Об утверждении Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2022 год и на плановый период 2023 и 2024 годов»;
- иными нормативными правовыми актами в сфере здравоохранения и независимой оценки качества.

3.2. Независимая оценка качества осуществляется последовательно в 3 этапа.

3.2.1. Организационный этап

3.2.1.1. Изучение нормативной правовой базы о медицинском обслуживании граждан в Российской Федерации и независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

3.2.1.2. Ознакомление с результатами независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, расположенными на территории республики Дагестан в 2021 г.

3.2.1.3. Ознакомление с решением Общественного совета по НОК о перечне медицинских организаций республики Дагестан, в отношении которых проводится независимая оценка качества в 2022 году (Приложение 1 к Техническому заданию).

3.2.1.4. Разработка рекомендаций по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг и форм сбора данных о медицинских организациях, оценки экспертов и отчета с приложениями к нему о выполненных работах, включающих:

а) перечень медицинских организаций, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о независимой оценке качества;

б) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах медицинских организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций;

в) результаты изучения условий оказания услуг медицинскими организациями (Приложение 2 к Техническому заданию), включающие:

- открытость и доступность информации об организации;

- комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги;

- доступность услуг для инвалидов;

- доброжелательность, вежливость работников медицинской организации;

- удовлетворенность условиями оказания услуг.

г) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;

д) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг;

е) основные недостатки в работе медицинских организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;

ж) выводы и предложения по совершенствованию деятельности медицинских организаций.

3.2.1.5. Получение доступа на ИАС «Мониторинг независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями» (<http://nok.rosminzdrav.ru/>) с целью внесение бумажных анкет.

3.2.2. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг

3.2.2.1. Разработка и согласование с Заказчиком графика проведения сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, в том числе: через официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации, официальные сайты медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», при посещении

медицинских организаций и ИАС «Мониторинг независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями» (<http://nok.rosminzdrav.ru/>), в течение 20 дней с даты заключения государственного контракта.

3.2.2.2. Осуществление:

- периодического (не менее 2-х раз) мониторинга сбора и оценки данных о независимой оценке качества медицинскими организациями на официальных сайтах организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- организация оценки общественными организациями обеспечения в медицинских организациях комфортных условий предоставления услуг, доступности помещений, прилегающих территорий и предоставляемых услуг для получателей услуг с инвалидностью, включая проведение консультаций по осуществлению оценки для членов привлекаемых общественных организаций посредством видеоконференцсвязи;
- постоянного мониторинга анкетирования получателей медицинских услуг в соответствии с оценочным инструментарием в очном режиме на бумажных носителях с последующим внесением анкет на ИАС «Мониторинг независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями» (<http://nok.rosminzdrav.ru/>), в электронном виде посредством инструмента, размещенного на сайте Минздрава России;
- периодических очных консультаций медицинских организаций по вопросу популяризации использования механизма анкетирования среди получателей медицинских услуг, в том числе посредством видеоконференцсвязи.

3.2.2.3. Проведение независимого контроля обеспечения в медицинских организациях комфортных условий предоставления услуг, доступности помещений, прилегающих территорий и предоставляемых услуг для получателей услуг с инвалидностью посредством выездных мероприятий в оцениваемые медицинские организации (Приложение 3 к Техническому заданию).

3.2.2.4. Обработка и обобщение информации, формирование итоговых отчетных форм, в том числе в электронном виде, и подготовка аналитического отчета по медицинским организациям, в отношении которых проводилась независимая оценка качества.

3.2.3. Анализ и оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями

3.2.3.1. Создание расчета рейтингов медицинских организаций по критериям и показателям, в том числе в разрезе условий качества оказания услуг (Приложение 4 к Техническому заданию).

3.2.3.2. Подготовка обобщающей аналитической информации по результатам сбора и обобщения информации по медицинским организациям, где:

1. Раздел 1 «Общая информация об обследовании»;
2. Раздел 2 «Оценка качества условий оказания услуг в разрезе медицинских организаций»
 - сопоставить фактические и нормативно установленные значения исследуемых параметров;
 - систематизировать и описать выявленные проблемы деятельности организаций и территориальные и иные особенности исследуемых параметров деятельности организаций;
 - представить анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей по результатам независимой оценки качества 2022 года с результатами 2021 г.
3. Раздел 3 «Общие выводы по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями».
4. Раздел 4 «Детальная интерпретация критериев и показателей оценки качества»
 - представить материалы (фотоотчет) достижения критериев: открытость и доступность информации об организации; комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги; доступность услуг для инвалидов;
 - представить материалы в соответствии с Приложением № 3 к Техническому заданию (обязательно заверенные печатью Исполнителя).

3.2.3.3. Представление готовых материалов в 1 экземпляре в печатном виде (формат А4) и на электронном носителе Заказчику не позднее 30 октября 2022 года.

3.2.3.4. Подготовка презентации результатов исследования на электронном носителе и выступление на Общественном Совете по НОК не позднее 30 октября 2022 года.

3.2.3.5. Итоги проведения оценки качества условий оказания услуг внести и опубликовать на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (далее – bus.gov.ru) в срок до 30 октября 2022 года.

4. Сроки оказания услуг: с момента заключения государственного контракта до 30 октября 2022 года.

5. Место оказания услуг: по месту нахождения медицинских организаций и Исполнителя услуг.

5.1. Место приемки оказанных услуг: 367020, Республика Дагестан, г. Махачкала, ул. Абубакарова, 10.

6. Основные требования:

Исполнителем, в соответствии с требованиями Федерального закона от 5 декабря 2017 года № 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» нормативными правовыми актами, не могут являться государственные и муниципальные организации, оказывающие гражданам услуги в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, и федеральные учреждения медико-социальной экспертизы, а также негосударственные организации, оказывающие гражданам услуги в указанных сферах за счет средств бюджетов бюджетной системы Российской Федерации.

6.1. Методика социологического исследования должна включать в себя 2 раздела: методологический (концепция) и организационный (методика).

6.1.1. Методологический раздел должен включать в себя:

6.1.1.1. краткое описание проблемной ситуации и формулировку проблемы исследования как концептуальной (научной) модели проблемной ситуации:

- проблема должна быть сформулирована так, чтобы ее решение было пригодно для использования в практике государственного управления.

6.1.1.2. четкую формулировку объекта и предмета исследования;

6.1.1.3. интерпретацию базовых понятий, включающую в себя их теоретическое и эмпирическое определение (операционализацию) и конструирование шкал для измерения эмпирических индикаторов:

- теоретическое определение базовых понятий должно дать конкретное, однозначное, отделенное от других смысловых контекстов, толкование Участником их смысла;

- эмпирическое определение базовых понятий должно соответствовать принципам релевантности, полноты и доступности в изучении выбранных индикаторов;

- шкалы для измерения эмпирических индикаторов должна соответствовать расчету показателей, указанных в Приказе №201н Министерства здравоохранения РФ от 04 мая 2018 г.

6.2. Методический раздел должен включать в себя:

6.2.1. для кабинетного исследования перечень параметров оценки официальных сайтов, единицы измерения данных параметров, расчет и значения показателей;

6.2.2. для количественного исследования описание и обоснование системы выбора единиц исследования, а именно:

- генеральная совокупность рассчитывается исходя из мощности медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь на амбулаторном этапе и коечный фонд медицинских организаций, оказывающих стационарную помощь;

- система выбора единиц наблюдения должна содержать данные о планируемом объеме выборки, методике его определения, типе и структуре выборки;

- единицей выборочной совокупности должен быть взрослые пациенты (старше 18 лет, представители пациентов, родители детей), постоянно проживающие на территории Республики Дагестан;

- объемы выборочных совокупностей должны быть репрезентативны мощности и объему коечного фонда медицинских организаций Республики Дагестан;

- допустимая ошибка общей выборки не должна превышать 3%.

6.2.3. указание основных процедур анализа данных:

- анализ данных должен содержать описание всех используемых видов анализа социологических данных, обоснование их применения, характеристику и предполагаемые результаты применения этих методов.

6.2.4. применяемый организационный план исследования должен содержать полный перечень основных этапов работ в соответствии с Методикой социологического исследования и их продолжительность.

6.2.5. проект инструментария исследования (анкеты, карточки, план-график посещения медицинских организаций, инструкции бригадирам и интервьюерам и т.д.):

6.3. В медицинской организации производится выбор от 1 до 3 точек, где будет проходить опрос. Отбор респондента производится с определенным шагом с использованием квотной выборки согласно статистическим данным по Республики Дагестан. Средняя продолжительность интервью должна быть не менее 15 минут.

6.4. Исполнитель обязан осуществлять контроль исходных данных, полученных в ходе опроса.

Результаты контроля должны быть обработаны, выявленные нарушения устранены. Заказчик вправе ознакомиться с их содержанием. Все выявленные недостатки полевого этапа опроса Исполнитель устраняет в течение 5 дней и за свой счет.

Заказчик не принимает анкеты если:

- ответ «затрудняюсь ответить» встречается в анкете более чем 5 раз

Заказчик не принимает опрос если:

- интервьюер пропускал или искажал формулировки вопросов

6.5. В каждой медицинской организации, участвующей в независимой оценке, должно производиться согласование результатов анкетирования на каждый день работ. Согласование оформляется в форме промежуточных актов учета оказанных услуг. Промежуточный акт учета оказанных услуг должен содержать наименование медицинской организации, ФИО исполнителя, объем оказанных услуг, ФИО руководителя организации или лица его замещающего, его подпись, дата и печать организации.

6.6. **Требования к Исполнителю:** независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Дагестан должна проводиться профессиональными экспертами. Исполнителем не могут являться государственные и муниципальные организации, оказывающие гражданам услуги в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, и федеральные учреждения медико-социальной экспертизы, а также негосударственные организации, оказывающие гражданам услуги в указанных сферах за счет средств бюджетов бюджетной системы Российской Федерации.

6.7. **Технические требования:** Исполнитель осуществляет опрос на бумажных носителях.

Анкетирование – метод сбора первичной информации, при котором респондент самостоятельно осуществляет заполнение анкеты. Инструментом исследования является анкета.

Исполнитель задействует в проекте не менее 30 человек.

К работе допускаются только те интервьюеры, которые прошли инструктаж. Исполнитель по первому требованию Заказчика предоставляет списки задействованных в проекте интервьюеров с контактными данными.

6.8. **Требования к итоговому документу:** итоговый отчет должен включать:

- рейтинг медицинских организаций по оценке информации, размещенной на официальных сайтах в сети Интернет,

- рейтинг медицинских организаций с разбивкой по группам медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь только на амбулаторном этапе или медицинских организаций (согласно перечню критериев, указанных в Приказе № 956н Министерства здравоохранения РФ от 30 декабря 2014 г. и перечню показателей, указанных в Приказе № 201н Министерства здравоохранения РФ от 04 мая 2018 г.)

- сводный анализ по результатам количественного и кабинетного исследования работы и официальных сайтов медицинских организаций.

Документ должен быть представлен в бумажном, сброшюрованном виде (формата А4) и электронном виде (на носителе на жестких магнитных дисках/ hard (magnetic) diskdrive/ HDD/ HMDD) и должен включать как текстовые комментарии, так и статистические таблицы (графики, диаграммы и пр.).

- сводная таблицу для размещения информации на сайте www.bus.gov.ru

7. География:

Список медицинских организаций, участвующих реализации Территориальной программы Государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Дагестан на 2022 год и на плановый период 2023 и 2024 годы в отношении которых в 2022 году будет проведена независимая оценка качества

8. Результаты:

8.1. Файлы-массивы с исходными данными (в электронном виде на накопителе на жёстких магнитных дисках/ hard (magnetic) diskdrive/ HDD/ HMDD) по результатам кабинетного и количественного исследований.

8.2. Итоговый отчет в соответствии с требованиями, указанными в пункте 6.11, должен включать, в том числе разработанное линейное распределение, построенные графики, таблицы, диаграммы (в случае необходимости и по согласованию с заказчиком). Анализ результатов, должен быть проведен с использованием современных методов.

8.3. Промежуточные акты учета оказанных услуг, описанные в п.9.5.

8.4. Рейтинги медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь на амбулаторном этапе.

8.5. Рейтинги медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь на стационарном этапе.

8.6 Сводная таблица в Excel с показателями, рассчитанными согласно Приказу № 201н Министерства здравоохранения РФ от 04 мая 2018 г. в соответствии с требованиями размещения на сайте www.bus.gov.ru.

ПЕРЕЧЕНЬ ОРГАНИЗАЦИЙ

в отношении, которых необходимо провести независимую оценку качества
условий оказания услуг

П Е Р Е Ч Е Н Ь медицинских организаций, подлежащих НОК на 2022 г.

1. ГБУ РД «Республиканская клиническая больница им. А.В. Вишневского»
2. ГБУ РД «Научно-клиническое объединение «Дагестанский центр грудной хирургии»
3. ГБУ РД «Республиканский диагностический центр»
4. ГБУ РД «Республиканская клиническая больница № 2»
5. ГБУ РД «Республиканский детский пульмонологический центр»
6. ГБУ РД «Республиканский кардиологический диспансер»
7. ГБУ РД «Научно-клиническое объединение «Дагестанский центр микрохирургии глаза»
8. ГБУ РД «Республиканский центр реабилитации»
9. ГБУ РД «Республиканский центр общественного здоровья и медицинской профилактики»
10. ГБУ РД «Перинатальный центр г. Хасавюрта»
11. ГБУ РД «Республиканский детский санаторий «Гуниб»
12. ГБУ РД «Республиканский детский ревматологический санаторий «Ахты»
13. ГБУ РД «Республиканский детский желудочно-кишечный санаторий «Журавлик»
14. ГБУ РД «Республиканский детский реабилитационный центр»
15. ГБУ РД «Дагестанский центр медицины катастроф»
16. ГБУ РД «Республиканское патологоанатомическое бюро»
17. ГБУ РД «Кизилюртовская межрайонная станция скорой медицинской помощи»
18. ГБУ РД «Дербентская межрайонная станция скорой медицинской помощи»
19. ГБУ РД «Кизлярская межрайонная станция скорой медицинской помощи»
20. ГБУ РД «Хасавюртовская межрайонная станция скорой медицинской помощи»
21. ГБУ РД «Буйнакская межрайонная станция скорой медицинской помощи»
22. ГБУ РД «Кочубейская медико-санитарная часть»
23. ГБУ РД «Дербентская центральная городская больница»
24. ГБУ РД «Буйнакская центральная городская больница»
25. ГБУ РД «Избербашская центральная городская больница»
26. ГБУ РД «Центральная городская больница городского округа» город Дагестанские Огни»
27. ГБУ РД «Кизилюртовская центральная городская больница»
28. ГБУ РД «Хасавюртовская центральная городская больница им. Р.П. Аскерханова»
29. ГБУ РД «Южно-Сухокумская центральная городская больница»
30. ГБУ РД «Дербентский межрайонный противотуберкулезный диспансер»
31. ГБУ РД «Хасавюртовский межрайонный противотуберкулезный диспансер»
32. ГБУ РД «Кизилюртовский межрайонный противотуберкулезный диспансер»

33. ГБУ РД «Кизлярский межрайонный противотуберкулезный диспансер»
34. ГБУ РД «Избербашский межрайонный противотуберкулезный диспансер»
35. ГБУ РД «Республиканский психоневрологический диспансер»
36. ГКУ РД «Республиканский центр охраны нервно-психического здоровья детей и подростков»
37. ГБУ РД «Республиканская психотерапевтическая поликлиника»
38. ГБУ РД «Республиканская станция переливания крови»
39. ГКУ РД «Республиканский дом ребенка г. Буйнакса»
40. ГКУ РД «Республиканская психиатрическая больница г. Буйнакса»
41. ГБУ РД «Республиканское бюро судебно-медицинской экспертизы»
42. ГБУ РД «Республиканский детский туберкулезный санаторий г. Буйнакса»
43. ГБУ РД «Республиканский медицинский информационно-аналитический центр»
44. ГБУ РД «Республиканский детский туберкулезный санаторий»
45. ГБУ РД «Кизлярский межрайонный республиканский наркологический диспансер»
46. ООО «Клиническая лабораторная диагностика», г. Каспийск
47. ООО «Клиника «Исцеление», г. Хасавюрт
48. ООО «Лечебно-диагностический центр «Медикус», г. Махачкала
49. ООО «МЦ «Лекарь Каспийск», г. Каспийск
50. ООО «Стоматологическая клиника «Стом Хом», г. Махачкала
51. ООО «ПЛАТИНУМ ДЕНТ», г. Махачкала
52. ООО «АС КЛИНИК», г. Махачкала
53. ООО «Акса», г. Хасавюрт
54. ООО «Эстетик», г. Махачкала
55. ООО «Лаборатория Гемотест», г. Москва
56. ООО «ИМПЕРИЯ», г. Дагестанские Огни
57. ООО «Клиника ортопедии, спортивной травматологии и медицинской реабилитации «Джамси», г. Махачкала
58. ООО «Медик8», г. Махачкала
59. ООО «Медицинский центр «ОртоСити», г. Махачкала
60. ООО «КОМПАНИЯ АРТ-ЛАЙН», г. Махачкала
61. ООО «Медицинский центр имени Умагани Катиновасовой», г. Махачкала
62. ООО «Севак стоматология», г. Махачкала
63. ООО «Клиника Медицина», г. Махачкала
64. ООО «СТОМАТОЛОГИЯ ДЕНТ-АРТ-КЛИНИК», г. Махачкала
65. ООО «Дентал Хаус», г. Махачкала
66. ООО «Альянс», г. Махачкала
67. ООО «Улыбка», Карабудахкентский район, с. Карабудахкент
68. ООО «НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ФИРМА «ХЕЛИКС», г. Санкт-Петербург
69. ООО «Медицинская консультация «Ваш Доктор», г. Махачкала
70. ООО «СКЛИФЛАБ-ХАСАВЮРТ», г. Хасавюрт
71. ООО «Адентис», г. Махачкала
72. ООО «АНТ», г. Махачкала
73. ООО «Стоматология «Вита», г. Махачкала
74. ООО «Стоматологический центр «7 Звезд»
75. ООО «СИВАК-ДЕНТ», Левашинский район, с. Кутиша
76. ООО «Центр Современной Медицины», г. Махачкала

- 77. ООО Медицинский центр «ЗДОРОВЬЕ», г. Кизилюрт
- 78. ООО «Мастер-Дент», г. Махачкала

*Государственные медицинские организации, изменившие наименование в соответствии с постановлением Правительства Республики Дагестан от 7.03.2019 г. № 47 «О реорганизации и изменении наименований государственных бюджетных учреждений Республики Дагестан подведомственных Министерству здравоохранения Республики Дагестан» и приказа Министерства здравоохранения Республики Дагестан 13.03.2019 г. № 139-К/НПА ««О реорганизации и изменении наименований государственных бюджетных учреждений Республики Дагестан подведомственных Министерству здравоохранения Республики Дагестан»

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества
условий оказания услуг медицинскими организациями ***

(в соответствии с приказом Минздрава РФ от 04.05.2018 № 201н
«Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества
условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых
проводится независимая оценка)»

**1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость
и доступность информации об организации"**

N показателя	Показатели
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: - 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)
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)

**2. Показатели, характеризующие критерий
"Комфортность условий предоставления услуг, включая время
ожидания предоставления медицинской услуги"**

N показателя	Показатели
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)

3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"

№ показателя	Показатели
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 (тифлсурдопереводчика); - 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)

4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации"

№ показателя	Показатели
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)

5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

N показателя	Показатели
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)

Инструментарий независимой оценки**Рабочая карта № 1****Критерий «Открытость и доступность информации о медицинской организации»**

Наименование организации:

Дата и время проведения наблюдения:

ФИО эксперта, тел.:

Таблица 1

Показатель № 1.1 в Акте: соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами.

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии информации	
Наличие информации о:		на стендах	на сайте
1)	о медицинской организации:		
	полное наименование, место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, схема проезда;		
	дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях);		
	структура и органы управления;		
	режим и график работы;		
	правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;		
	контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты;		
	график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты;		
2)	об адресах и контактных телефонах органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;		
3)	о страховых медицинских организациях, с которыми заключены		

	договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию;		
4)	о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;		
5)	о медицинской деятельности медицинской организации:		
	о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа документов);		
	о видах медицинской помощи;		
	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;		
	о порядке, об объеме и 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;		
	о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;		
	о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;		
	о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование;		
	о правилах подготовки к диагностическим исследованиям;		
	о правилах и сроках госпитализации;		
	о правилах предоставления платных медицинских услуг;		
	о перечне оказываемых платных медицинских услуг;		
	о ценах (тарифах) на медицинские услуги (с приложением электронного образа документов);		
6)	о медицинских работниках медицинской организации, включая филиалы (при их наличии):		
	фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность;		
	сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);		
	сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);		

	график работы и часы приема медицинского работника;		
7)	о вакантных должностях;		
8)	о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения;		
9)	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;		
10)	о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;		
11)	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;		
12)	об отзывах потребителей услуг;		
13)	иная информация, которая размещается, публикуется по решению учредителя и (или) руководителя медицинской организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.		

Таблица 2

Показатель № 1.2 в Акте: Наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о	
		наличии	функционировании
	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:		
1)	телефона		
2)	электронной почты		
3)	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		

4)	раздела «Часто задаваемые вопросы»		
5)	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией		

Рабочая карта № 2

Критерий «Комфортность условий предоставления медицинских услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

Наименование организации: _____

Дата и время проведения наблюдения: _____

ФИО эксперта, тел.: _____

Таблица 1

Показатель № 2.1 в Акте: Обеспечение в медицинской организации комфортных условий для предоставления услуг:

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	
2)	наличие и понятность навигации внутри организации	
3)	наличие и доступность питьевой воды	
4)	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
5)	санитарное состояние помещений организации	
6)	транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)	
7)	доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.)	

Рабочая карта № 3
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование медицинской организации:

Дата и время проведения наблюдения:

ФИО эксперта, тел.:

Таблица 1

Показатель № 3.1 в Акте: Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов:

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	
2)	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
3)	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	
4)	наличие сменных кресел-колясок	
5)	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	

Показатель № 3.2 в Акте: Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
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 для инвалидов по зрению	
5)	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	
6)	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	

АКТ №
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Наименование организации:
Юридический адрес:
Фактический адрес:
Ф.И.О. руководителя:
Контактный телефон:

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»						
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:	30%	- на информационных стендах в помещении организации;	Оценка содержания информационных стендов	- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями)		
			- на официальном сайте организации	Анализ официального сайта организации	- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями)		
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	30%	- телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или	Анализ официального сайта медицинской организации, эксперимент «Взаимодействие организации с	по 30 баллов за каждый дистанционный способ, но не более 100 баллов по показателю		

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и значения)
			гиперссылки на нее); - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - иного электронного сервиса	гражданами»			
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и значения)
			организации				
	Итого по критерию 1	100%					
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»						
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	30%	- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации; - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети	Натурные наблюдения Эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами»	По 20 баллов за каждое комфортное условие, но не более 100 баллов		

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и значения)
			«Интернет» на официальном сайте организации и пр.);				
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	40%	Своевременность предоставления услуги	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
	Итого по критерию 2	100%					
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
3.1	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов:	30%	Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных	Натурные наблюдения	По 20 баллов за каждое условие доступности, но не более 100 баллов		

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и значения)
			средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно- гигиенических помещений	Натурные наблюдения			
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	40%	- 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 (тифлосурдопереводчик а);		По 20 баллов за каждое условие доступности, но не более 100 баллов		

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
			- наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;	Анализ официального сайта медицинской организации			
			- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;	Эксперимент «Оказание помощи гражданам в преодолении барьеров»			
			- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами»			
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30%	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)		
	Итого по критерию 3	100%					
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»						
4.1.	Доля получателей услуг,	40%	Удовлетворенность	Выявление мнения	Доля получателей услуг,		

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и значения)
	удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	получателей услуг о качестве условий оказания услуг, Эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами»	удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и значения)
			обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)				
	Итого по критерию 4	100%					
5	Критерий «Удовлетворенность качеством условиями оказания услуг»						
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации, отдельных специалистов, и др. (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации, отдельных специалистов, и др.	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и значения)
	Итого по критерию 5	100%					
ИТОГО по всем критериям							

Выводы по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Выводы по результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

Выводы по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»

Выводы по результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»

Выводы по результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями качества оказания услуг»

Предложения по улучшению деятельности организации:

(Должность руководителя организации,
выполнявшей функции Оператора)

(Подпись)

(Ф.И.О.)

М.П.

«___» _____ 20__ г.

Сводные сведения по результатам независимой оценки качества (в формате Excel)

14) п/п	15) единиц ная органи зация	16) Ин тегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризую щих общие критерии оценки	17) 1 - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации				18) 2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг				19) 3 - Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов				20) 4 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации				21) 5 - Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг			
			22) Интеграль ное значение в части показате лей, характер изующи х общий критери й оценки	23) Показа тели 24) (П1, П2, ...)			25) Интеграль ное значение в части показате лей, характер изующи х общий критерий оценки	26) Показате ли 27) (П1, П2, ...)			28) Интеграль ное значение в части показате лей, характер изующи х общий критери й оценки	29) Показате ли 30) (П1, П2, ...)			31) И нтегральн ое значение в части показателе й, характери зующих общий критерий оценки	32) Показател и 33) (П1, П2, ...)			34) Интеграль ное значение в части показате лей, характер изующи х общий критери й оценки	35) Показател и 36) (П1, П2, ...)		
				37) 1	38) 2	39)		40) 1	41) 2	42)		43) 1	44) 2	45)		46) 1	47) 2	48)		49) 1	50) 2	51)
52)	53)	54)	55)	56)	57)	58)	59)	60)	61)	62)	63)	64)	65)	66)	67)	68)	69)	70)	71)	72)	73)	74)
75)	76)	77)	78)	79)	80)	81)	82)	83)	84)	85)	86)	87)	88)	89)	90)	91)	92)	93)	94)	95)	96)	97)
98)	99)	100)	101)	102)	103)	104)	105)	106)	107)	108)	109)	110)	111)	112)	113)	114)	115)	116)	117)	118)	119)	120)
121)	122)	123)	124)	125)	126)	127)	128)	129)	130)	131)	132)	133)	134)	135)	136)	137)	138)	139)	140)	141)	142)	143)

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (далее соответственно – показатели оценки качества, организациями) рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества

«Открытость и доступность информации об организации»:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в сети «Интернет» ($P_{инф}$) определяется по формуле:

$$P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

$I_{стенд}$ - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$ - количество информации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{норм}$ - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» ($P_{дист}$) определяется по формуле:

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (1.2)$$

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.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества ($P_{\text{дист}}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации» ($P_{\text{откр.уд.}}$), определяется по формуле:

$$P_{\text{откр.уд.}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

$Y_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$Y_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

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

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации и др.); иные условия) ($P_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

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;

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги»² (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода специалиста на дом и прочее)» ($P_{\text{ожид}}$) определяется: в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своевр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100) / 2, \quad (2.2)$$

где

$C_{\text{ожид}}$ – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания³, – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на $\frac{1}{2}$ срока – 100 баллов);

$y_{\text{своевр}}$ – число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

$\chi_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

$$P_{\text{ожид}} = C_{\text{ожид}} \\ \text{или}$$

$$P_{\text{ожид}} = \frac{y_{\text{своевр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100;$$

² Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статья 95.2. Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»).

³ В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в соответствии с законодательством РФ.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией» ($П_{уд}^{комф}$) определяется по формуле:

$$П_{уд}^{комф} = \frac{У_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$У_{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией;

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

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие 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» ($П_{дост}^{орг}$) определяется по формуле:

$$П_{дост}^{орг} = Т_{дост}^{орг} \times С_{дост}^{орг}, \quad (3.1)$$

где:

$Т_{дост}^{орг}$ — количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$С_{дост}^{орг}$ — количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($П_{дост}^{орг}$) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение 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 для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» ($П_{дост}^{услуг}$) определяется по формуле:

$$П_{дост}^{услуг} = Т_{дост}^{услуг} \times С_{дост}^{услуг}, \quad (3.2)$$

где:

$T_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$S_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$ – 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 ($P_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ($P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{U_{\text{уд}}^{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$U_{\text{уд}}^{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$\text{Ч}_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» ($P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{U_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

$U_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» ($P_{\text{уд}}^{\text{показ.услуг}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{показ.услуг}} = \left(\frac{U_{\text{уд}}^{\text{показ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

У_{оказ.услуг} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;
 Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг;
 в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» ($П^{вежл.дист}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{вежл.дист}_{уд} = \left(\frac{У_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

У_{вежл.дист} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;
 Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» ($П_{реком}$) определяется по формуле:

$$П_{реком} = \left(\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

У_{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;
 б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ($П^{орг.усл}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{орг.усл}_{уд} = \left(\frac{У_{орг.усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

У_{орг.усл} - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг;
 в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» ($П_{уд}$) определяется по формуле:

$$P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

$Y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации;

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

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями, рассчитываются:

по организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований⁴, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации⁴, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

а) показатель оценки качества по организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации⁵, рассчитываемая по формулам:

⁴ В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статьей 79.1 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», статьей 95.2 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», статьей 23.1 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

⁵ Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым

$$\begin{aligned}
K^1_n &= (0,3 \times \Pi^n_{\text{инф}} + 0,3 \times \Pi^n_{\text{дист}} + 0,4 \times \Pi^n_{\text{откр}_{\text{уд}}}) \\
K^2_n &= (0,3 \times \Pi^n_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times \Pi^n_{\text{ожид}} + 0,3 \times \Pi^n_{\text{комф}_{\text{уд}}}) \\
K^3_n &= (0,3 \times \Pi^n_{\text{орг}_{\text{дост}}} + 0,4 \times \Pi^n_{\text{услуг}_{\text{дост}}} + 0,3 \times \Pi^n_{\text{дост}_{\text{уд}}}) \\
K^4_n &= (0,4 \times \Pi^n_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}} + 0,4 \times \Pi^n_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} + 0,2 \times \Pi^n_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}) \\
K^5_n &= (0,3 \times \Pi^n_{\text{реком}} + 0,2 \times \Pi^n_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times \Pi^n_{\text{уд}}),
\end{aligned}$$

$\Pi^n_{\text{инф}} \dots \Pi^n_{\text{уд}}$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации составляет 100 баллов;

б) показатель оценки качества по отрасли здравоохранения в субъекте Российской Федерации рассчитывается по формуле:

$$S^{\text{ou}} = \sum S^{\text{ou}}_n / N^{\text{ou}}, \quad (7)$$

где:

S^{ou} – показатель оценки качества по о-й отрасли в u-м субъекте Российской Федерации;

S^{ou}_n – показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли здравоохранения в u-м субъекте Российской Федерации;

N^{ou} – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли здравоохранения в u-м субъекте Российской Федерации.

Максимальное значение показателя оценки качества по отрасли здравоохранения в субъекте Российской Федерации составляет 100 баллов;

в) показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом рассчитывается по формуле:

$$S^u = \sum S^{\text{ou}} / Q_u, \quad (9)$$

где:

S^u – показатель оценки качества в u-ом субъекте Российской Федерации;

S^{ou} – показатель оценки качества по о-й отрасли здравоохранения в u-м субъекте Российской Федерации;

Q_u – количество отраслей социальной сферы, в которых в u-ом субъекте Российской Федерации проводилась независимая оценка качества.

Максимальное значение показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом составляет 100 баллов;

г) показатель оценки качества по муниципальному образованию (городскому округу и муниципальному району - в целом по муниципальному образованию, а также по отраслям социальной сферы) рассчитывается аналогично порядку, предусмотренному для расчета

оценка не производится, рассчитывается по n-ой организации на основе измеряемых критериев по формуле: $K^{2,4,5}_n = (K^1_n + K^3_n)/2$.

показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (в целом по субъекту Российской Федерации, а также по отраслям социальной сферы в субъекте Российской Федерации) в подпунктах «б» и «в» настоящего пункта .