| УТВЕРЖДАЮ:Заказчик:Министерство здравоохранения Республики Дагестан/ /м.п. | СОГЛАСОВАНО:Исполнитель:ООО «БУРАКОФФ»м.п. |
| --- | --- |



###

### Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

Основанием для проведения независимой оценки качества работы медицинских организаций является постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 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 экспертизе».

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями инициирована Президентом Российской Федерации (Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»).

Цели независимой оценки:

- выявление общественного мнения о качестве работы медицинских организаций, оказывающих услуги в сфере здравоохранения Республики Бурятия;

- оказание методической помощи Министерству здравоохранения Республики Дагестан, Общественному совету при Министерстве здравоохранения Республики Дагестан по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями (далее – Общественный совет), ответственным за проведение независимой оценки качества условий оказания услуг медицинских организаций.

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями проводится во всех медицинских организациях, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

### Методология исследования

Проблематика исследования

Деятельность медицинских организаций по оказанию услуг населению является одной из важнейших сфер развития государства в целом, а также для создания надлежащей базы для обеспечения жизни, здоровья и лечения его граждан.

Современное состояние здравоохранения отличается актуальностью проблемы качества медицинских услуг, включая как собственно качество услуг, так и качество условий оказания услуг медицинскими организациями. Спецификой актуальности проблемы качества медицинских услуг в Российской Федерации можно считать устойчивую неудовлетворённость населения медицинскими услугами[[1]](#footnote-2).

Это влечёт за собой возможные серьёзные социальные проблемы и снижает качество жизни населения.

Государственная политика в настоящее время определяет усиление внимания к проблемам оценки качества медицинских услуг в широком ключе.

В частности, это преследует цели государства предоставления населению страны гарантий оказания медицинской помощи.

Это относится как к содержанию самой медицинской услуги (медицинской помощи), так и к условиям оказания медицинской услуги. Комфорт и высокий сервис при оказании медицинских услуг является неотъемлемой составляющей медицинского обслуживания в целом, создавая общую благоприятную основу для обеих взаимодействующих сторон, что обеспечивает как эмоционально-психологическое состояние отдельных лиц, так и высокие мировые стандарты медицинского обслуживания в стране.

Именно низкое качество условий оказания медицинских услуг оказывается частой претензией потребителей услуг, зачастую превосходя содержательно-качественную сторону медицинского обслуживания.

Учитывая масштабность задач, которую обеспечивает работа медицинских организаций, на первый план, среди прочих целей, выходит и работа по контролю за качеством условий оказания услуг медицинскими организациями.

Наиболее релевантной формой подобного контроля считается независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями. Это обеспечивает уровень качества самой оценки, соответствует современным мировым тенденциям, а также решает не менее важные задачи повышения качества деятельности самих медицинских организаций.

Основание (нормативно-правовая база)

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.

Цель исследования

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.

Задачи исследования

Основными задачами являются:

- получение данных об условиях оказания медицинских услуг и удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Республики Дагестан,

- интерпретация, оценка и обобщение полученных данных,

- выработка рекомендаций по устранению нарушений, выявленных в ходе независимой оценки.

Объект исследования

Организации в сфере охраны здоровья населения Республики Дагестан.

Предмет исследования

Предметом проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья населения Республики Бурятия:

* содержание информационных стендов и официальных сайтов медицинских организаций, принимающих участие в независимой оценке;
* мнение потребителей медицинских услуг медицинских организаций, принимающих участие в независимой оценке.

Критерии оценки качества условий оказания услуг, их индикаторы и формулы расчета

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями должна быть проведена по следующим критериям:

* открытость и доступность информации о медицинской организации;
* комфортность условий предоставления медицинских услуг, в том числе время ожидания предоставления медицинской услуги;
* доступность медицинских услуг для инвалидов;
* доброжелательность и вежливость работников медицинской организации;
* удовлетворенность граждан условиями оказания услуг

Критерии оценки качества условий оказания услуг, показатели (индикаторы) и формулы расчета представлены в Приложении 4.

Методы исследования

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями осуществляется следующими методами:

1. Кабинетное исследование (анализ содержания официальных сайтов медицинских организаций, принимающих участие в независимой оценке);
2. Количественное исследование (анкетирование потребителей медицинских услуг медицинских организаций, принимающих участие в независимой оценке.

**Методика исследования**

Тип выборки - неслучайная, целевая.

1. Оцениваемые организации - 78 организаций в сфере охраны здоровья населения Республики Дагестан.

Перечень обследуемых организаций представлен в Приложении 1 к настоящей Программе.

2. Получатели медицинских услуг, их законные представители.

Объем выборки - не менее 40% получателей услуг в оцениваемых медицинских организациях.

При данном объеме выборки расчетная величина статистической ошибки выборки при доверительной вероятности 95% составит не более 1% в целом по выборке.

Единицей выборочной совокупности получателей медицинских услуг являются пациенты старше 18 лет/ представители пациентов, родители/ законные представители пациентов - детей, постоянно проживающие на территории Республики Дагестан.

**Инструментарий исследования**

При осуществлении экспертизы качества условий оказания услуг медицинскими организациями для изучения мнения получателей услуг используется анкета для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных и стационарных условиях. Формы анкет утверждены приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.07.2018 № 442 «Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет»

**Этапы проведения исследования**

1. Организационный этап
* Изучение нормативной правовой базы о медицинском обслуживании граждан в Российской Федерации и независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями.
* Ознакомление с результатами независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, расположенными на территории республики Дагестан в 2021 г.
* Ознакомление с решением Общественного совета по НОК о перечне медицинских организаций республики Дагестан, в отношении которых проводится независимая оценка качества в 2022 году
* 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, 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.

* Получение доступа на ИАС «Мониторинг независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями» (<http://nok.rosminzdrav.ru/>) с целью внесение бумажных анкет.
1. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг
* 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.
* 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 последующем внесение 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.

* 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).
* 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.
1. Анализ и оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями
* Создание расчета рейтингов медицинских организаций по критериям и показателям, в том числе в разрезе условий качества оказания услуг
* Подготовка обобщающей аналитической информации по результатам сбора и обобщения информации по медицинским организациям, где:

Раздел 1 «Общая информация об обследовании»;

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.

Раздел 3 «Общие выводы по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями».

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 Приложение № 3 к Техническому заданию (обязательно заверенные печатью Исполнителя).

* Представление готовых материалов в 1 экземпляре в печатном виде (формат А4) и на электронном носителе Заказчику не позднее 30 октября 2022 года.
* Подготовка презентации результатов исследования на электронном носителе и выступление на Общественном Совете по НОК не позднее 30 октября 2022 года.
* 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.

**Требования к результатам работ**

По результатам проведения экспертизы качества условий оказания услуг медицинскими организациями предоставляются:

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.

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.

3. Промежуточные акты учета оказанных услуг

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

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

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.

# Результаты исследования

Таблицы по критериям НОК

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 1.1**. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами *(на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте в сети «Интернет»).*

**Показатель 1.2.** Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

**Показатель 1.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 2 – Открытость и доступность информации об организации

| № п/п | Наименование ГО/ МО | Показатель 1.1 | Показатель 1.2 | Показатель 1.3 | **ОБЩИЙ****БАЛЛ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | ГБУ РД «Республиканская клиническая больница им. А.В. Вишневского | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2 | ГБУ РД «Научно-клиническое объединение «Дагестанский центр грудной хирургии» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 3 | ГБУ РД «Республиканский диагностический центр» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 4 | ГБУ РД «Республиканская клиническая больница № 2» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 5 | ГБУ РД «Республиканский детский пульмонологический центр» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 6 | ГБУ РД «Республиканский кардиологический диспансер» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 7 | ГБУ РД «Научно-клиническое объединение «Дагестанский центр микрохирургии глаза» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 8 | ГБУ РД «Республиканский центр реабилитации» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 9 | ГБУ РД «Республиканский центр общественного здоровья и медицинской профилактики» | 95 | 95 | 95 | 95 |
| 10 | ГБУ РД «Перинатальный центр г. Хасавюрта» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 11 | ГБУ РД «Республиканский детский санаторий «Гуниб» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 12 | ГБУ РД «Республиканский детский ревматологический санаторий «Ахты» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 13 | ГБУ РД «Республиканский детский желудочно-кишечный санаторий «Журавлик» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 14 | ГБУ РД «Республиканский детский реабилитационный центр» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 15 | ГБУ РД «Дагестанский центр медицины катастроф» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 16 | ГБУ РД «Республиканское патологоанатомическое бюро» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 17 | ГБУ РД «Кизилюртовская межрайонная станция скорой медицинской помощи» | 95 | 95 | 95 | 95 |
| 18 | ГБУ РД «Дербентская межрайонная станция скорой медицинской помощи» | 95 | 95 | 95 | 95 |
| 19 | ГБУ РД «Кизлярская межрайонная станция скорой медицинской помощи» | 95 | 95 | 95 | 95 |
| 20 | ГБУ РД «Хасавюртовская межрайонная станция скорой медицинской помощи» | 95 | 95 | 95 | 95 |
| 21 | ГБУ РД «Буйнакская межрайонная станция скорой медицинской помощи» | 90 | 90 | 90 | 90 |
| 22 | ГБУ РД «Кочубейская медико-санитарная часть» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 23 | ГБУ РД «Дербентская центральная городская больница» |  95 |  95 |  95 |  95 |
| 24 | ГБУ РД «Буйнакская центральная городская больница» | 75 | 60 | 95 | 79 |
| 25 | ГБУ РД «Избербашская центральная городская больница» | 66 | 100 | 100 | 90 |
| 26 | ГБУ РД «Центральная городская больница городского округа» город Дагестанские Огни» | 74 | 90 | 96 | 88 |
| 27 | ГБУ РД «Кизилюртовская центральная городская больница» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 28 | ГБУ РД «Хасавюртовская центральная городская больница им. Р.П. Аскерханова» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 29 | ГБУ РД «Южно-Сухокумская центральная городская больница» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 30 | ГБУ РД «Дербентский межрайонный противотуберкулезный диспансер» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 31 | ГБУ РД «Хасавюртовский межрайонный противотуберкулезный диспансер» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 32 | ГБУ РД «Кизилюртовский межрайонный противотуберкулезный диспансер» |  95 |  95 |  95 |  95 |
| 33 | ГБУ РД «Кизлярский межрайонный противотуберкулезный диспансер» |  80 | 80  | 80  | **80**  |
| 34 | ГБУ РД «Избербашский межрайонный противотуберкулезный диспансер» |  85 | 85  | 85  | **85**  |
| 35 | ГБУ РД «Республиканский психоневрологический диспансер» |  95 |  95 |  95 |  95 |
| 36 | ГКУ РД «Республиканский центр охраны нервно-психического здоровья детей и подростков» |  95 |  95 |  95 |  95 |
| 37 | ГБУ РД «Республиканская психотерапевтическая поликлиника» |  95 |  95 |  95 |  95 |
| 38 | ГБУ РД «Республиканская станция переливания крови» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 39 | ГКУ РД «Республиканский дом ребенка г. Буйнакска» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 40 | ГКУ РД «Республиканская психиатрическая больница г. Буйнакска» |  100 | 100 |  100 |  **100** |
| 41 | ГБУ РД «Республиканское бюро судебно-медицинской экспертизы» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 42 | ГБУ РД «Республиканский детский туберкулезный санаторий г. Буйнакска» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 43 | ГБУ РД «Республиканский медицинский информационно-аналитический центр» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 44 | ГБУ РД «Республиканский детский туберкулезный санаторий» |  80 | 80 | 80 | 80 |
| 45 | ГБУ РД «Кизлярский межрайонный республиканский наркологический диспансер» |  90 |  90 |  90 |  **90** |
| 46 | ООО «Клиническая лабораторная диагностика», г. Каспийск | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 47 | ООО «Клиника «Исцеление», г. Хасавюрт  |  70 |  70 |  70 |  **70** |
| 48 | ООО «Лечебно-диагностический центр «Медикус», г. Махачкала |  90 |  90 |  90 |  **90** |
| 49 | ООО «МЦ «Лекарь Каспийск», г. Каспийск |  90 |  90 |  90 |  **90** |
| 50 | ООО «Стоматологическая клиника «Стом Хом», г. Махачкала |  50 | 50 | 50 | 50 |
| 51 | ООО «ПЛАТИНУМ ДЕНТ», г. Махачкала | 50 | 50 | 50 | 50 |
| 52 | ООО «АС КЛИНИК», г. Махачкала |  80 |  80 |  80 |  **80** |
| 53 | ООО «Акса», г. Хасавюрт | 50 | 50 | 50 | 50 |
| 54 | ООО «Эстетик», г. Махачкала |  90 |  95 |  95 |  **93** |
| 55 | ООО «Лаборатория Гемотест», г. Москва  |  90 | 90  |  90 |  **90** |
| 56 | ООО «ИМПЕРИЯ», г. Дагестанские Огни  |  85 |  90 |  90 |  **88** |
| 57 | ООО «Клиника ортопедии, спортивной травматологии и медицинской реабилитации «Джамси», г. Махачкала |  70 |  0 |  70 |  **47** |
| 58 | ООО «Медик8», г. Махачкала |  10 |  0 |  10 |  **7** |
| 59 | ООО «Медицинский центр «ОртоСити», г. Махачкала |  30 |  0 | 30  |  **20** |
| 60 | ООО «КОМПАНИЯ АРТ-ЛАЙН», г. Махачкала |  10 |  0 |  10 |  **7** |
| 61 | ООО «Медицинский центр имени Умагани Катиновасовой», г. Махачкала |  70 |  0 |  65 |  **45** |
| 62 | ООО «Севак стоматология», г. Махачкала |  70 |  70 |  70 |  **70** |
| 63 | ООО «Клиника Медицина», г. Махачкала |  75 |  75 |  80 |  **77** |
| 64 | ООО «СТОМАТОЛОГИЯ ДЕНТ-АРТ-КЛИНИК», г. Махачкала |  60 |  65 |  60 |  **62** |
| 65 | ООО «Дентал Хаус», г. Махачкала |  95 |  95 |  98 |  **96** |
| 66 | ООО «Альянс», г. Махачкала |  30 |  0 |  30 |  **20** |
| 67 | ООО «Улыбка», Карабудахкентский район, с. Карабудахкент |  30 |  0 |  40 |  **23** |
| 68 | ООО «НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ФИРМА «ХЕЛИКС», г. Санкт-Петербург |  80 |  80 |  80 |  **80** |
| 69 | ООО «Медицинская консультация «Ваш Доктор», г. Махачкала |  60 |  0 |  60 |  **40** |
| 70 | ООО «СКЛИФЛАБ-ХАСАВЮРТ», г. Хасавюрт |  10 |  0 |  10 |  **7** |
| 71 | ООО «Адентис», г. Махачкала  | 90 | 90 | 90 | **90** |
| 72 | ООО «АНТ», г. Махачкала |  10 |  0 |  10 |  **7** |
| 73 | ООО «Стоматология «Вита», г. Махачкала | 60 | 0 | 70 | **43** |
| 74 | ООО «Стоматологический центр «7 Звезд» | 90 | 96 | 90 | **92** |
| 75 | ООО «СИВАК-ДЕНТ», Левашинский район, с. Кутиша | 90 | 90 | 90 | **90** |
| 76 | ООО «Центр Современной Медицины», г. Махачкала | 40 | 0 | 50 | **30** |
| 77 | ООО Медицинский центр «ЗДОРОВЬЕ», г. Кизилюр | 80 | 60 | 85 | **75** |
| 78 | ООО «Мастер-Дент», г. Махачкала | 90 | 94 | 96 | **94** |

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг.

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель**.2.1. – Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

**Показатель**.2.2. – Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)

**Показатель**.2.3. – Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

Таблица 3 - Комфортность условий предоставления услуг

| № п/п | Наименование ГО/ МО | Показатель 2.1 | Показатель 2.2 | Показатель 2.3 | **ОБЩИЙ** **БАЛЛ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | ГБУ РД «Республиканская клиническая больница им. А.В. Вишневского | 70 | 70 | 70 | 70 |
| 2 | ГБУ РД «Научно-клиническое объединение «Дагестанский центр грудной хирургии» | 90 | 90 | 90 | 90 |
| 3 | ГБУ РД «Республиканский диагностический центр» | 90 | 90 | 90 | 90 |
| 4 | ГБУ РД «Республиканская клиническая больница № 2» | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 5 | ГБУ РД «Республиканский детский пульмонологический центр» | 75 | 75 | 75 | 75 |
| 6 | ГБУ РД «Республиканский кардиологический диспансер»  | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 7 | ГБУ РД «Научно-клиническое объединение «Дагестанский центр микрохирургии глаза» | 90 | 90 | 90 | 90 |
| 8 | ГБУ РД «Республиканский центр реабилитации» | 70 | 70 | 70 | 70 |
| 9 | ГБУ РД «Республиканский центр общественного здоровья и медицинской профилактики» | 65 | 65 | 65 | 65 |
| 10 | ГБУ РД «Перинатальный центр г. Хасавюрта» | 70 | 70 | 70 | 70 |
| 11 | ГБУ РД «Республиканский детский санаторий «Гуниб» | 95 | 95 | 95 | 95 |
| 12 | ГБУ РД «Республиканский детский ревматологический санаторий «Ахты» | 95 | 95 | 95 | 95 |
| 13 | ГБУ РД «Республиканский детский желудочно-кишечный санаторий «Журавлик» | 95 | 95 | 95 | 95 |
| 14 | ГБУ РД «Республиканский детский реабилитационный центр» | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 15 | ГБУ РД «Дагестанский центр медицины катастроф» | 75 | 75 | 75 | 75 |
| 16 | ГБУ РД «Республиканское патологоанатомическое бюро» | 65 | 65 | 65 | 65 |
| 17 | ГБУ РД «Кизилюртовская межрайонная станция скорой медицинской помощи» | 75 | 75 | 75 | 75 |
| 18 | ГБУ РД «Дербентская межрайонная станция скорой медицинской помощи» | 65 | 65 | 65 | 65 |
| 19 | ГБУ РД «Кизлярская межрайонная станция скорой медицинской помощи» | 45 | 45 | 45 | 45 |
| 20 | ГБУ РД «Хасавюртовская межрайонная станция скорой медицинской помощи» | 85 | 85 | 85 | 85 |
| 21 | ГБУ РД «Буйнакская межрайонная станция скорой медицинской помощи» | 70 | 70 | 70 | 70 |
| 22 | ГБУ РД «Кочубейская медико-санитарная часть»  | 70 | 70 | 70 | 70 |
| 23 | ГБУ РД «Дербентская центральная городская больница» | 75 | 75 | 75 | 75 |
| 24 | ГБУ РД «Буйнакская центральная городская больница» | 45 | 45 | 45 | 45 |
| 25 | ГБУ РД «Избербашская центральная городская больница» | 70 | 70 | 70 | 70 |
| 26 | ГБУ РД «Центральная городская больница городского округа» город Дагестанские Огни» | 40 | 40 | 40 | 40 |
| 27 | ГБУ РД «Кизилюртовская центральная городская больница» | 45 | 45 | 45 | 45 |
| 28 | ГБУ РД «Хасавюртовская центральная городская больница им. Р.П. Аскерханова» | 40 | 40 | 40 | 40 |
| 29 | ГБУ РД «Южно-Сухокумская центральная городская больница» | 95 | 95 | 95 | 95 |
| 30 | ГБУ РД «Дербентский межрайонный противотуберкулезный диспансер» | 50 | 50 | 50 | 50 |
| 31 | ГБУ РД «Хасавюртовский межрайонный противотуберкулезный диспансер» | 50 | 50 | 50 | 50 |
| 32 | ГБУ РД «Кизилюртовский межрайонный противотуберкулезный диспансер» | 70 | 70 | 70 | 70 |
| 33 | ГБУ РД «Кизлярский межрайонный противотуберкулезный диспансер» | 40 | 40 | 40 | 40 |
| 34 | ГБУ РД «Избербашский межрайонный противотуберкулезный диспансер» |  10 | 10  | 10  | **10**  |
| 35 | ГБУ РД «Республиканский психоневрологический диспансер» |  20 |  20 |  20 |  20 |
| 36 | ГКУ РД «Республиканский центр охраны нервно-психического здоровья детей и подростков» |  20 |  20 |  20 |  20 |
| 37 | ГБУ РД «Республиканская психотерапевтическая поликлиника» |  85 |  85 |  85 |  **85** |
| 38 | ГБУ РД «Республиканская станция переливания крови» |  80 |  80 |  80 |  **80** |
| 39 | ГКУ РД «Республиканский дом ребенка г. Буйнакска» |  90 |  90 |  90 |  **90** |
| 40 | ГКУ РД «Республиканская психиатрическая больница г. Буйнакска» |  80 |  80 |  80 |  **80** |
| 41 | ГБУ РД «Республиканское бюро судебно-медицинской экспертизы» |  90 |  90 |  90 |  **90** |
| 42 | ГБУ РД «Республиканский детский туберкулезный санаторий г. Буйнакска» |  80 |  80 |  80 |  **80** |
| 43 | ГБУ РД «Республиканский медицинский информационно-аналитический центр» |  80 |  80 |  80 |  **80** |
| 44 | ГБУ РД «Республиканский детский туберкулезный санаторий» |  50 |  50 |  50 |  **50** |
| 45 | ГБУ РД «Кизлярский межрайонный республиканский наркологический диспансер» |  40 |  40 |  40 |  **40** |
| 46 | ООО «Клиническая лабораторная диагностика», г. Каспийск |  70 |  70 |  70 |  **70** |
| 47 | ООО «Клиника «Исцеление», г. Хасавюрт  |  60 |  60 |  60 |  **60** |
| 48 | ООО «Лечебно-диагностический центр «Медикус», г. Махачкала |  30 |  30 |  30 |  **30** |
| 49 | ООО «МЦ «Лекарь Каспийск», г. Каспийск |  40 |  40 |  40 |  **40** |
| 50 | ООО «Стоматологическая клиника «Стом Хом», г. Махачкала |  80 | 80 | 80 | 80 |
| 51 | ООО «ПЛАТИНУМ ДЕНТ», г. Махачкала | 70 | 70 | 70 | 70 |
| 52 | ООО «АС КЛИНИК», г. Махачкала | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 53 | ООО «Акса», г. Хасавюрт |  70 | 70 | 70 | 70 |
| 54 | ООО «Эстетик», г. Махачкала |  90 |  95 |  95 |  **93** |
| 55 | ООО «Лаборатория Гемотест», г. Москва |  80 |  85 |  85 |  **83** |
| 56 | ООО «ИМПЕРИЯ», г. Дагестанские Огни |  60 |  65 | 60  |  **52** |
| 57 | ООО «Клиника ортопедии, спортивной травматологии и медицинской реабилитации «Джамси», г. Махачкала |  85 |  90 |  85 |  **86** |
| 58 | ООО «Медик8», г. Махачкала |  10 |  10 |  10 |  **10** |
| 59 | ООО «Медицинский центр «ОртоСити», г. Махачкала |  40 |  50 |  40 |  **43** |
| 60 | ООО «КОМПАНИЯ АРТ-ЛАЙН», г. Махачкала |  10 |  10 |  10 |  **10** |
| 61 | ООО «Медицинский центр имени Умагани Катиновасовой», г. Махачкала |  50 |  50 |  50 |  **50** |
| 62 | ООО «Севак стоматология», г. Махачкала |  80 |  85 |  80 |  **82** |
| 63 | ООО «Клиника Медицина», г. Махачкала |  80 | 80  |  80 |  **80** |
| 64 | ООО «СТОМАТОЛОГИЯ ДЕНТ-АРТ-КЛИНИК», г. Махачкала |  70 |  75 |  70 |  **71** |
| 65 | ООО «Дентал Хаус», г. Махачкала |  98 |  100 |  100 |  **99** |
| 66 | ООО «Альянс», г. Махачкала |  60 |  55 |  60 |  **58** |
| 67 | ООО «Улыбка», Карабудахкентский район, с. Карабудахкент |  50 |  45 |  50 |  **48** |
| 68 | ООО «НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ФИРМА «ХЕЛИКС», г. Санкт-Петербург |  60 |  40 |  60 |  **53** |
| 69 | ООО «Медицинская консультация «Ваш Доктор», г. Махачкала |  60 |  55 |  60 | **58**  |
| 70 | ООО «СКЛИФЛАБ-ХАСАВЮРТ», г. Хасавюрт |  10 |  10 |  10 |  **10** |
| 71 | ООО «Адентис», г. Махачкала  | 100 | 95 | 100 | **98** |
| 72 | ООО «АНТ», г. Махачкала |  10 |  10 |  10 |  **10** |
| 73 | ООО «Стоматология «Вита», г. Махачкала | 80 | 80 | 70 | **77** |
| 74 | ООО «Стоматологический центр «7 Звезд» | 100 | 99 | 100 | **99** |
| 75 | ООО «СИВАК-ДЕНТ», Левашинский район, с. Кутиша | 100 | 99 | 100 | **99** |
| 76 | ООО «Центр Современной Медицины», г. Махачкала | 45 | 50 | 50 | **48** |
| 77 | ООО Медицинский центр «ЗДОРОВЬЕ», г. Кизилюр | 90 | 70 | 70 | **76** |
| 78 | ООО «Мастер-Дент», г. Махачкала | 100 | 98 | 98 | **98** |

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель** 3.1. – Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

**Показатель** 3.2. – Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

**Показатель** 3.3. – Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)

Таблица 4 – Доступность услуг для инвалидов

| № п/п | Наименование ГО/ МО | Показатель 3.1 | Показатель 3.2 | Показатель 3.3 | **ОБЩИЙ****БАЛЛ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | ГБУ РД «Республиканская клиническая больница им. А.В. Вишневского | 90 | 90 | 90 | 90 |
| 2 | ГБУ РД «Научно-клиническое объединение «Дагестанский центр грудной хирургии» | 90 | 90 | 90 | 90 |
| 3 | ГБУ РД «Республиканский диагностический центр» | 90 | 90 | 90 | 90 |
| 4 | ГБУ РД «Республиканская клиническая больница № 2» | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 5 | ГБУ РД «Республиканский детский пульмонологический центр» | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 6 | ГБУ РД «Республиканский кардиологический диспансер» | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 7 | ГБУ РД «Научно-клиническое объединение «Дагестанский центр микрохирургии глаза» | 90 | 90 | 90 | 90 |
| 8 | ГБУ РД «Республиканский центр реабилитации» | 70 | 70 | 70 | 70 |
| 9 | ГБУ РД «Республиканский центр общественного здоровья и медицинской профилактики» | 70 | 70 | 70 | 70 |
| 10 | ГБУ РД «Перинатальный центр г. Хасавюрта» | 70 | 70 | 70 | 70 |
| 11 | ГБУ РД «Республиканский детский санаторий «Гуниб» | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 12 | ГБУ РД «Республиканский детский ревматологический санаторий «Ахты» | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 13 | ГБУ РД «Республиканский детский желудочно-кишечный санаторий «Журавлик» | 90 | 90 | 90 | 90 |
| 14 | ГБУ РД «Республиканский детский реабилитационный центр» | 90 | 90 | 90 | 90 |
| 15 | ГБУ РД «Дагестанский центр медицины катастроф» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 16 | ГБУ РД «Республиканское патологоанатомическое бюро» | 90 | 90 | 90 | 90 |
| 17 | ГБУ РД «Кизилюртовская межрайонная станция скорой медицинской помощи» | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 18 | ГБУ РД «Дербентская межрайонная станция скорой медицинской помощи» | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 19 | ГБУ РД «Кизлярская межрайонная станция скорой медицинской помощи» | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 20 | ГБУ РД «Хасавюртовская межрайонная станция скорой медицинской помощи» | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 21 | ГБУ РД «Буйнакская межрайонная станция скорой медицинской помощи» | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 22 | ГБУ РД «Кочубейская медико-санитарная часть» | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 23 | ГБУ РД «Дербентская центральная городская больница» | 70 | 70 | 70 | 70 |
| 24 | ГБУ РД «Буйнакская центральная городская больница» | 70 | 70 | 70 | 70 |
| 25 | ГБУ РД «Избербашская центральная городская больница» | 70 | 70 | 70 | 70 |
| 26 | ГБУ РД «Центральная городская больница городского округа» город Дагестанские Огни» | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 27 | ГБУ РД «Кизилюртовская центральная городская больница»  | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 28 | ГБУ РД «Хасавюртовская центральная городская больница им. Р.П. Аскерханова» | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 29 | ГБУ РД «Южно-Сухокумская центральная городская больница» | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 30 | ГБУ РД «Дербентский межрайонный противотуберкулезный диспансер» | 50 | 50 | 50 | 50 |
| 31 | ГБУ РД «Хасавюртовский межрайонный противотуберкулезный диспансер» | 50 | 50 | 50 | 50 |
| 32 | ГБУ РД «Кизилюртовский межрайонный противотуберкулезный диспансер» | 75 | 75 | 75 | 75 |
| 33 | ГБУ РД «Кизлярский межрайонный противотуберкулезный диспансер» |  40 |  40 |  40 |  40 |
| 34 | ГБУ РД «Избербашский межрайонный противотуберкулезный диспансер» |  30 | 30 | 30 | 30 |
| 35 | ГБУ РД «Республиканский психоневрологический диспансер» | 30 | 30 | 30 | 30 |
| 36 | ГКУ РД «Республиканский центр охраны нервно-психического здоровья детей и подростков» | 30 | 30 | 30 | 30 |
| 37 | ГБУ РД «Республиканская психотерапевтическая поликлиника» | 50 | 50 | 50 | 50 |
| 38 | ГБУ РД «Республиканская станция переливания крови» |  80 | 80 | 80 | 80 |
| 39 | ГКУ РД «Республиканский дом ребенка г. Буйнакска» |  70 | 70 | 70 | 70 |
| 40 | ГКУ РД «Республиканская психиатрическая больница г. Буйнакска» |  70 |  70 |  70 |  70 |
| 41 | ГБУ РД «Республиканское бюро судебно-медицинской экспертизы» |  80 |  80 |  80 |  80 |
| 42 | ГБУ РД «Республиканский детский туберкулезный санаторий г. Буйнакска» |  70 |  70 |  70 |  70 |
| 43 | ГБУ РД «Республиканский медицинский информационно-аналитический центр» |  40 |  40 |  40 |  40 |
| 44 | ГБУ РД «Республиканский детский туберкулезный санаторий» |  50 |  50 |  50 |  50 |
| 45 | ГБУ РД «Кизлярский межрайонный республиканский наркологический диспансер» |  30 |  30 |  30 |  30 |
| 46 | ООО «Клиническая лабораторная диагностика», г. Каспийск |  60 |  60 |  60 |  60 |
| 47 | ООО «Клиника «Исцеление», г. Хасавюрт |  40 |  40 |  40 |  40 |
| 48 | ООО «Лечебно-диагностический центр «Медикус», г. Махачкала |  20 |  20 |  20 |  20 |
| 49 | ООО «МЦ «Лекарь Каспийск», г. Каспийск | 40 | 40 | 40 | 40 |
| 50 | ООО «Стоматологическая клиника «Стом Хом», г. Махачкала |  40 | 40 | 40 | 40 |
| 51 | ООО «ПЛАТИНУМ ДЕНТ», г. Махачкала | 40 | 40 | 40 | 40 |
| 52 | ООО «АС КЛИНИК», г. Махачкала | 40 | 40 | 40 | 40 |
| 53 | ООО «Акса», г. Хасавюрт | 40 | 40 | 40 | 40 |
| 54 | ООО «Эстетик», г. Махачкала  |  80 |  80 |  80 |  80 |
| 55 | ООО «Лаборатория Гемотест», г. Москва  |  80 |  80 |  80 |  80 |
| 56 | ООО «ИМПЕРИЯ», г. Дагестанские Огни  |  70 |  70 |  70 |  70 |
| 57 | ООО «Клиника ортопедии, спортивной травматологии и медицинской реабилитации «Джамси», г. Махачкала |  90 |  90 | 90 |  90 |
| 58 | ООО «Медик8», г. Махачкала |  10 |  10 |  10 |  10 |
| 59 | ООО «Медицинский центр «ОртоСити», г. Махачкала |  50 |  50 |  50 |  50 |
| 60 | ООО «КОМПАНИЯ АРТ-ЛАЙН», г. Махачкала |  10 |  10 |  10 |  10 |
| 61 | ООО «Медицинский центр имени Умагани Катиновасовой», г. Махачкала |  20 |  20 |  20 |  20 |
| 62 | ООО «Севак стоматология», г. Махачкала |  40 |  40 |  40 |  40 |
| 63 | ООО «Клиника Медицина», г. Махачкала |  50 | 50  |  50 |  50 |
| 64 | ООО «СТОМАТОЛОГИЯ ДЕНТ-АРТ-КЛИНИК», г. Махачкала |  40 |  40 |  40 |  40 |
| 65 | ООО «Дентал Хаус», г. Махачкала |  90 |  90 | 90  |  90 |
| 66 | ООО «Альянс», г. Махачкала |  30 |  30 |  30 | 30  |
| 67 | ООО «Улыбка», Карабудахкентский район, с. Карабудахкент |  30 |  30 |  30 |  30 |
| 68 | ООО «НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ФИРМА «ХЕЛИКС», г. Санкт-Петербург |  40 |  30 |  30 |  33 |
| 69 | ООО «Медицинская консультация «Ваш Доктор», г. Махачкала |  30 |  30 |  30 |  30 |
| 70 | ООО «СКЛИФЛАБ-ХАСАВЮРТ», г. Хасавюрт |  10 |  10 |  10 |  10 |
| 71 | ООО «Адентис», г. Махачкала  | 60 | 6- | 60 | 60 |
| 72 | ООО «АНТ», г. Махачкала |  10 |  10 |  10 |  10 |
| 73 | ООО «Стоматология «Вита», г. Махачкала | 30 | 30 | 30 | 30 |
| 74 | ООО «Стоматологический центр «7 Звезд» | 70 | 70 | 70 | 70 |
| 75 | ООО «СИВАК-ДЕНТ», Левашинский район, с. Кутиша | 50 | 50 | 50 | 50 |
| 76 | ООО «Центр Современной Медицины», г. Махачкала | 40 | 40 | 40 | 40 |
| 77 | ООО Медицинский центр «ЗДОРОВЬЕ», г. Кизилюр | 45 | 45 | 45 | 45 |
| 78 | ООО «Мастер-Дент», г. Махачкала | 40 | 45 | 45 | 43 |

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 4.1.** – Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

**Показатель 4.2.** – Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

**Показатель 4.3**. – Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

Таблица 5 – Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации

| № п/п | Наименование ГО/ МО | Показатель 4.1 | Показатель 4.2 | Показатель 4.3 | **ОБЩИЙ****БАЛЛ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | ГБУ РД «Республиканская клиническая больница им. А.В. Вишневского | 95 | 95 | 95 | 95 |
| 2 | ГБУ РД «Научно-клиническое объединение «Дагестанский центр грудной хирургии» | 95 | 95 | 95 | 95 |
| 3 | ГБУ РД «Республиканский диагностический центр» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 4 | ГБУ РД «Республиканская клиническая больница № 2» | 95 | 95 | 95 | 95 |
| 5 | ГБУ РД «Республиканский детский пульмонологический центр» | 95 | 95 | 95 | 95 |
| 6 | ГБУ РД «Республиканский кардиологический диспансер»  | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 7 | ГБУ РД «Научно-клиническое объединение «Дагестанский центр микрохирургии глаза» | 90 | 90 | 90 | 90 |
| 8 | ГБУ РД «Республиканский центр реабилитации» | 90 | 90 | 90 | 90 |
| 9 | ГБУ РД «Республиканский центр общественного здоровья и медицинской профилактики» | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 10 | ГБУ РД «Перинатальный центр г. Хасавюрта» | 70 | 70 | 70 | 70 |
| 11 | ГБУ РД «Республиканский детский санаторий «Гуниб» | 95 | 95 | 95 | 95 |
| 12 | ГБУ РД «Республиканский детский ревматологический санаторий «Ахты» | 90 | 90 | 90 | 90 |
| 13 | ГБУ РД «Республиканский детский желудочно-кишечный санаторий «Журавлик» | 95 | 95 | 95 | 95 |
| 14 | ГБУ РД «Республиканский детский реабилитационный центр» | 85 | 85 | 85 | 85 |
| 15 | ГБУ РД «Дагестанский центр медицины катастроф» | 70 | 70 | 70 | 70 |
| 16 | ГБУ РД «Республиканское патологоанатомическое бюро» | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 17 | ГБУ РД «Кизилюртовская межрайонная станция скорой медицинской помощи» | 85 | 85 | 85 | 85 |
| 18 | ГБУ РД «Дербентская межрайонная станция скорой медицинской помощи» | 75 | 75 | 75 | 75 |
| 19 | ГБУ РД «Кизлярская межрайонная станция скорой медицинской помощи» | 65 | 65 | 65 | 65 |
| 20 | ГБУ РД «Хасавюртовская межрайонная станция скорой медицинской помощи» | 90 | 90 | 90 | 90 |
| 21 | ГБУ РД «Буйнакская межрайонная станция скорой медицинской помощи» | 70 | 70 | 70 | 70 |
| 22 | ГБУ РД «Кочубейская медико-санитарная часть» | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 23 | ГБУ РД «Дербентская центральная городская больница» | 60 | 60 | 60 | 60 |
| 24 | ГБУ РД «Буйнакская центральная городская больница» | 35 | 35 | 35 | 35 |
| 25 | ГБУ РД «Избербашская центральная городская больница» | 95 | 95 | 95 | 95 |
| 26 | ГБУ РД «Центральная городская больница городского округа» город Дагестанские Огни» | 30 | 30 | 30 | 30 |
| 27 | ГБУ РД «Кизилюртовская центральная городская больница» | 45 | 45 | 45 | 45 |
| 28 | ГБУ РД «Хасавюртовская центральная городская больница им. Р.П. Аскерханова» | 55 | 55 | 55 | 55 |
| 29 | ГБУ РД «Южно-Сухокумская центральная городская больница» | 95 | 95 | 95 | 95 |
| 30 | ГБУ РД «Дербентский межрайонный противотуберкулезный диспансер» | 60 | 60 | 60 | 60 |
| 31 | ГБУ РД «Хасавюртовский межрайонный противотуберкулезный диспансер» | 60 | 60 | 60 | 60 |
| 32 | ГБУ РД «Кизилюртовский межрайонный противотуберкулезный диспансер» | 70 | 70 | 70 | 70 |
| 33 | ГБУ РД «Кизлярский межрайонный противотуберкулезный диспансер» | 60 | 60 | 60 | 60 |
| 34 | ГБУ РД «Избербашский межрайонный противотуберкулезный диспансер» |  15 | 15 | 15 | 15 |
| 35 | ГБУ РД «Республиканский психоневрологический диспансер» |  20 | 20 | 20 | 20 |
| 36 | ГКУ РД «Республиканский центр охраны нервно-психического здоровья детей и подростков» | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 37 | ГБУ РД «Республиканская психотерапевтическая поликлиника» |  85 | 85 | 85 | 85 |
| 38 | ГБУ РД «Республиканская станция переливания крови» |  95 | 95 | 95 | 95 |
| 39 | ГКУ РД «Республиканский дом ребенка г. Буйнакска» |  90 | 90 | 90 | 90 |
| 40 | ГКУ РД «Республиканская психиатрическая больница г. Буйнакска» |  80 | 80 | 80 | 80 |
| 41 | ГБУ РД «Республиканское бюро судебно-медицинской экспертизы» |  90 | 90 | 90 | 90 |
| 42 | ГБУ РД «Республиканский детский туберкулезный санаторий г. Буйнакска» | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 43 | ГБУ РД «Республиканский медицинский информационно-аналитический центр» | 90 | 90 | 90 | 90 |
| 44 | ГБУ РД «Республиканский детский туберкулезный санаторий» | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 45 | ГБУ РД «Кизлярский межрайонный республиканский наркологический диспансер» |  50 |  50 |  50 |  **50** |
| 46 | ООО «Клиническая лабораторная диагностика», г. Каспийск | 90 | 90 | 90 | 90 |
| 47 | ООО «Клиника «Исцеление», г. Хасавюрт  |  60 |  60 |  60 |  **60** |
| 48 | ООО «Лечебно-диагностический центр «Медикус», г. Махачкала |  50 |  50 |  50 |  **50** |
| 49 | ООО «МЦ «Лекарь Каспийск», г. Каспийск |  40 |  40 |  40 |  **40** |
| 50 | ООО «Стоматологическая клиника «Стом Хом», г. Махачкала | 90 | 90 | 90 | 90 |
| 51 | ООО «ПЛАТИНУМ ДЕНТ», г. Махачкала | 90 | 90 | 90 | 90 |
| 52 | ООО «АС КЛИНИК», г. Махачкала |  70 |  70 |  70 |  **70** |
| 53 | ООО «Акса», г. Хасавюрт |  90 | 90 | 90 | 90 |
| 54 | ООО «Эстетик», г. Махачкала |  90 |  90 |  90 |  **90** |
| 55 | ООО «Лаборатория Гемотест», г. Москва |  90 |  90 |  90 |  **90** |
| 56 | ООО «ИМПЕРИЯ», г. Дагестанские Огни |  70 |  70 |  70 |  **70** |
| 57 | ООО «Клиника ортопедии, спортивной травматологии и медицинской реабилитации «Джамси», г. Махачкала |  90 |  95 |  90 |  **93** |
| 58 | ООО «Медик8», г. Махачкала |  10 |  10 |  10 |  **10** |
| 59 | ООО «Медицинский центр «ОртоСити», г. Махачкала |  90 |  90 |  90 |  **90** |
| 60 | ООО «КОМПАНИЯ АРТ-ЛАЙН», г. Махачкала |  10 |  10 |  10 |  **10** |
| 61 | ООО «Медицинский центр имени Умагани Катиновасовой», г. Махачкала |  70 |  70 |  80 |  **73** |
| 62 | ООО «Севак стоматология», г. Махачкала |  80 |  75 |  80 |  **78** |
| 63 | ООО «Клиника Медицина», г. Махачкала |  80 |  80 |  80 |  **80** |
| 64 | ООО «СТОМАТОЛОГИЯ ДЕНТ-АРТ-КЛИНИК», г. Махачкала |  70 |  75 |  70 |  **72** |
| 65 | ООО «Дентал Хаус», г. Махачкала |  100 |  100 |  100 |  **100** |
| 66 | ООО «Альянс», г. Махачкала |  80 |  75 |  80 |  **78** |
| 67 | ООО «Улыбка», Карабудахкентский район, с. Карабудахкент |  80 |  80 |  80 |  **80** |
| 68 | ООО «НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ФИРМА «ХЕЛИКС», г. Санкт-Петербург |  70 | 75  |  70 |  **72** |
| 69 | ООО «Медицинская консультация «Ваш Доктор», г. Махачкала |  60 |  55 |  60 |  **58** |
| 70 | ООО «СКЛИФЛАБ-ХАСАВЮРТ», г. Хасавюрт |  10 |  10 |  10 |  **10** |
| 71 | ООО «Адентис», г. Махачкала  | 90 | 80 | 90 | **87** |
| 72 | ООО «АНТ», г. Махачкала |  10 |  10 |  10 |  **10** |
| 73 | ООО «Стоматология «Вита», г. Махачкала | 70 | 70 | 70 | **70** |
| 74 | ООО «Стоматологический центр «7 Звезд» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 75 | ООО «СИВАК-ДЕНТ», Левашинский район, с. Кутиша | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 76 | ООО «Центр Современной Медицины», г. Махачкала | 50 | 70 | 50 | **57** |
| 77 | ООО Медицинский центр «ЗДОРОВЬЕ», г. Кизилюр | 80 | 78 | 80 | **79** |
| 78 | ООО «Мастер-Дент», г. Махачкала | 98 | 99 | 99 | **99** |

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 5.1**. – Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)

**Показатель 5.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (удовлетворенность графиком работы организации/ структурного подразделения/ отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)

**Показатель 5.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг

Таблица 6– Удовлетворенность условиями оказания услуг

| № п/п | Наименование ГО/ МО | Показатель 5.1 | Показатель 5.2 | Показатель 5.3 | **ОБЩИЙ** **БАЛЛ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | ГБУ РД «Республиканская клиническая больница им. А.В. Вишневского | 90 | 90 | 90 | 90 |
| 2 | ГБУ РД «Научно-клиническое объединение «Дагестанский центр грудной хирургии» | 95 | 95 | 95 | 95 |
| 3 | ГБУ РД «Республиканский диагностический центр» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 4 | ГБУ РД «Республиканская клиническая больница № 2» | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 5 | ГБУ РД «Республиканский детский пульмонологический центр» | 95 | 95 | 95 | 95 |
| 6 | ГБУ РД «Республиканский кардиологический диспансер» | 95 | 95 | 95 | 95 |
| 7 | ГБУ РД «Научно-клиническое объединение «Дагестанский центр микрохирургии глаза» | 95 | 95 | 95 | 95 |
| 8 | ГБУ РД «Республиканский центр реабилитации» | 95 | 95 | 95 | 95 |
| 9 | ГБУ РД «Республиканский центр общественного здоровья и медицинской профилактики» | 85 | 85 | 85 | 85 |
| 10 | ГБУ РД «Перинатальный центр г. Хасавюрта» | 65 | 65 | 65 | 65 |
| 11 | ГБУ РД «Республиканский детский санаторий «Гуниб» | 95 | 95 | 95 | 95 |
| 12 | ГБУ РД «Республиканский детский ревматологический санаторий «Ахты» | 95 | 95 | 95 | 95 |
| 13 | ГБУ РД «Республиканский детский желудочно-кишечный санаторий «Журавлик» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 14 | ГБУ РД «Республиканский детский реабилитационный центр» | 90 | 90 | 90 | 90 |
| 15 | ГБУ РД «Дагестанский центр медицины катастроф» | 75 | 75 | 75 | 75 |
| 16 | ГБУ РД «Республиканское патологоанатомическое бюро» | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 17 | ГБУ РД «Кизилюртовская межрайонная станция скорой медицинской помощи» | 75 | 75 | 75 | 75 |
| 18 | ГБУ РД «Дербентская межрайонная станция скорой медицинской помощи» | 75 | 75 | 75 | 75 |
| 19 | ГБУ РД «Кизлярская межрайонная станция скорой медицинской помощи» | 75 | 75 | 75 | 75 |
| 20 | ГБУ РД «Хасавюртовская межрайонная станция скорой медицинской помощи» | 95 | 95 | 95 | 95 |
| 21 | ГБУ РД «Буйнакская межрайонная станция скорой медицинской помощи» | 70 | 70 | 70 | 70 |
| 22 | ГБУ РД «Кочубейская медико-санитарная часть» | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 23 | ГБУ РД «Дербентская центральная городская больница» | 55 | 55 | 55 | 55 |
| 24 | ГБУ РД «Буйнакская центральная городская больница» | 45 | 45 | 45 | 45 |
| 25 | ГБУ РД «Избербашская центральная городская больница» | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 26 | ГБУ РД «Центральная городская больница городского округа» город Дагестанские Огни» | 30 | 30 | 30 | 30 |
| 27 | ГБУ РД «Кизилюртовская центральная городская больница» | 45 | 45 | 45 | 45 |
| 28 | ГБУ РД «Хасавюртовская центральная городская больница им. Р.П. Аскерханова» | 45 | 45 | 45 | 45 |
| 29 | ГБУ РД «Южно-Сухокумская центральная городская больница» | 95 | 95 | 95 | 95 |
| 30 | ГБУ РД «Дербентский межрайонный противотуберкулезный диспансер» | 60 | 60 | 60 | 60 |
| 31 | ГБУ РД «Хасавюртовский межрайонный противотуберкулезный диспансер» | 60 | 60 | 60 | 60 |
| 32 | ГБУ РД «Кизилюртовский межрайонный противотуберкулезный диспансер» | 70 | 70 | 70 | 70 |
| 33 | ГБУ РД «Кизлярский межрайонный противотуберкулезный диспансер» | 60 | 60 | 60 | 60 |
| 34 | ГБУ РД «Избербашский межрайонный противотуберкулезный диспансер» |  15 | 15 | 15 | 15 |
| 35 | ГБУ РД «Республиканский психоневрологический диспансер» |  20 | 20 | 20 | 20 |
| 36 | ГКУ РД «Республиканский центр охраны нервно-психического здоровья детей и подростков» | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 37 | ГБУ РД «Республиканская психотерапевтическая поликлиника» |  85 | 85 | 85 | 85 |
| 38 | ГБУ РД «Республиканская станция переливания крови» |  95 | 95 | 95 | 95 |
| 39 | ГКУ РД «Республиканский дом ребенка г. Буйнакска» |  90 |  90 |  90 |  90 |
| 40 | ГКУ РД «Республиканская психиатрическая больница г. Буйнакска» |  80 | 80 | 80 | 80 |
| 41 | ГБУ РД «Республиканское бюро судебно-медицинской экспертизы» |  90 |  90 |  90 |  **90** |
| 42 | ГБУ РД «Республиканский детский туберкулезный санаторий г. Буйнакска» | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 43 | ГБУ РД «Республиканский медицинский информационно-аналитический центр» |  90 |  90 |  90 |  **90** |
| 44 | ГБУ РД «Республиканский детский туберкулезный санаторий» | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 45 | ГБУ РД «Кизлярский межрайонный республиканский наркологический диспансер» |  50 |  50 |  50 |  **50** |
| 46 | ООО «Клиническая лабораторная диагностика», г. Каспийск | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 47 | ООО «Клиника «Исцеление», г. Хасавюрт  |  70 |  70 |  70 |  **70** |
| 48 | ООО «Лечебно-диагностический центр «Медикус», г. Махачкала |  50 |  50 |  50 |  **50** |
| 49 | ООО «МЦ «Лекарь Каспийск», г. Каспийск |  70 |  70 |  70 |  **70** |
| 50 | ООО «Стоматологическая клиника «Стом Хом», г. Махачкала | 90 | 90 | 90 | 90 |
| 51 | ООО «ПЛАТИНУМ ДЕНТ», г. Махачкала | 90 | 90 | 90 | 90 |
| 52 | ООО «АС КЛИНИК», г. Махачкала |  70 |  70 |  70 |  **70** |
| 53 | ООО «Акса», г. Хасавюрт  | 90 | 90 | 90 | 90 |
| 54 | ООО «Эстетик», г. Махачкала  |  90 |  90 |  90 |  **90** |
| 55 | ООО «Лаборатория Гемотест», г. Москва  |  90 |  90 |  90 |  **90** |
| 56 | ООО «ИМПЕРИЯ», г. Дагестанские Огни  |  70 |  70 |  70 |  **70** |
| 57 | ООО «Клиника ортопедии, спортивной травматологии и медицинской реабилитации «Джамси», г. Махачкала |  80 |  80 |  80 |  **80** |
| 58 | ООО «Медик8», г. Махачкала |  10 | 10 | 10 | 10 |
| 59 | ООО «Медицинский центр «ОртоСити», г. Махачкала |  80 |  80 |  80 |  **80** |
| 60 | ООО «КОМПАНИЯ АРТ-ЛАЙН», г. Махачкала |  10 | 10 | 10 | 10 |
| 61 | ООО «Медицинский центр имени Умагани Катиновасовой», г. Махачкала |  80 |  80 |  80 | **80**  |
| 62 | ООО «Севак стоматология», г. Махачкала |  80 |  75 |  80 |  **78** |
| 63 | ООО «Клиника Медицина», г. Махачкала |  80 |  75 |  80 |  **78** |
| 64 | ООО «СТОМАТОЛОГИЯ ДЕНТ-АРТ-КЛИНИК», г. Махачкала |  80 |  75 |  80 |  **78** |
| 65 | ООО «Дентал Хаус», г. Махачкала |  98 |  100 |  100 |  **99** |
| 66 | ООО «Альянс», г. Махачкала |  80 |  75 |  80 |  **78** |
| 67 | ООО «Улыбка», Карабудахкентский район, с. Карабудахкент  |  80 |  80 |  80 |  **80** |
| 68 | ООО «НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ФИРМА «ХЕЛИКС», г. Санкт-Петербург |  70 |  75 |  70 |  **72** |
| 69 | ООО «Медицинская консультация «Ваш Доктор», г. Махачкала |  70 |  60 |  60 |  **67** |
| 70 | ООО «СКЛИФЛАБ-ХАСАВЮРТ», г. Хасавюрт | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 71 | ООО «Адентис», г. Махачкала | 85 | 90 | 90 | **88** |
| 72 | ООО «АНТ», г. Махачкала | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 73 | ООО «Стоматология «Вита», г. Махачкала | 78 | 90 | 80 | **83** |
| 74 | ООО «Стоматологический центр «7 Звезд» | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 75 | ООО «СИВАК-ДЕНТ», Левашинский район, с. Кутиша | 100 | 99 | 100 | **99** |
| 76 | ООО «Центр Современной Медицины», г. Махачкала | 70 | 65 | 70 | **68** |
| 77 | ООО Медицинский центр «ЗДОРОВЬЕ», г. Кизилюр | 82 | 80 | 80 | **81** |
| 78 | ООО «Мастер-Дент», г. Махачкала | 96 | 98 | 98 | **97** |

Рассмотрим общий рейтинг организаций по итогам исследования.

Таблица 7– Удовлетворенность условиями оказания услуг

| № п/п | Наименование ГО/ МО | Критерий 1 | Критерий 2 | Критерий 3 | Критерий 4 | Критерий 5 | **ОБЩИЙ****БАЛЛ** | **РЕЙТИНГ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | ГБУ РД «Республиканская клиническая больница им. А.В. Вишневского | 100 | 70 | 90 | 95 | 90 | **89** |  13-16 |
| 2 | ГБУ РД «Научно-клиническое объединение «Дагестанский центр грудной хирургии» | 100 | 90 | 90 | 95 | 95 | **94** |  4 |
| 3 | ГБУ РД «Республиканский диагностический центр» | 100 | 90 | 90 | 100 | 100 | **96** |  2-3 |
| 4 | ГБУ РД «Республиканская клиническая больница № 2» | 100 | 80 | 80 | 95 | 80 | **87** |  19-20 |
| 5 | ГБУ РД «Республиканский детский пульмонологический центр» | 100 | 75 | 80 | 95 | 95 | **89** |  13-16 |
| 6 | ГБУ РД «Республиканский кардиологический диспансер»  | 100 | 80 | 80 | 80 | 95 | **87** |  19-20 |
| 7 | ГБУ РД «Научно-клиническое объединение «Дагестанский центр микрохирургии глаза» | 100 | 90 | 90 | 90 | 95 | **93** |  5-7 |
| 9 | ГБУ РД «Республиканский центр реабилитации» | 95 | 65 | 70 | 80 | 85 | **79** |  36 |
| 8 | ГБУ РД «Республиканский центр общественного здоровья и медицинской профилактики» | 100 | 70 | 70 | 90 | 95 | **85** |  24 |
| 10 | ГБУ РД «Перинатальный центр г. Хасавюрта» | 100 | 70 | 70 | 70 | 65 | **75** |  41 |
| 12 | ГБУ РД «Республиканский детский санаторий «Гуниб» | 100 | 95 | 80 | 90 | 95 | **92** |  9 |
| 11 | ГБУ РД «Республиканский детский ревматологический санаторий «Ахты» | 100 | 95 | 80 | 95 | 95 | **93** |  5-7 |
| 13 | ГБУ РД «Республиканский детский желудочно-кишечный санаторий «Журавлик» | 100 | 95 | 90 | 95 | 100 | **96** |  2-3 |
| 15 | ГБУ РД «Республиканский детский реабилитационный центр» | 100 | 75 | 100 | 70 | 75 | **84** |  25-26 |
| 14 | ГБУ РД «Дагестанский центр медицины катастроф» | 100 | 80 | 90 | 85 | 90 | **89** |  13-16 |
| 17 | ГБУ РД «Республиканское патологоанатомическое бюро» | 95 | 75 | 80 | 85 | 95 | **86** |  23 |
| 16 | ГБУ РД «Кизилюртовская межрайонная станция скорой медицинской помощи» | 100 | 65 | 90 | 80 | 80 | **83** |  27-28 |
| 19 | ГБУ РД «Дербентская межрайонная станция скорой медицинской помощи» | 95 | 45 | 80 | 65 | 75 | **72** |  43 |
| 20 | ГБУ РД «Кизлярская межрайонная станция скорой медицинской помощи» | 95 | 85 | 80 | 90 | 95 | **89** |  13-16 |
| 18 | ГБУ РД «Хасавюртовская межрайонная станция скорой медицинской помощи» | 95 | 65 | 80 | 75 | 75 | **78** |  37 |
| 21 | ГБУ РД «Буйнакская межрайонная станция скорой медицинской помощи» | 90 | 70 | 80 | 70 | 70 | **76** |  38-40 |
| 22 | ГБУ РД «Кочубейская медико-санитарная часть» | 100 | 70 | 80 | 80 | 80 | **82** |  29-31 |
| 23 | ГБУ РД «Дербентская центральная городская больница» | 95 | 75 | 70 | 60 | 55 | **71** |  45 |
| 24 | ГБУ РД «Буйнакская центральная городская больница» | 90 | 45 | 70 | 35 | 45 | **57** |  60 |
| 25 | ГБУ РД «Избербашская центральная городская больница» | 90 | 70 | 70 | 95 | 80 | **81** |  32 |
| 26 | ГБУ РД «Центральная городская больница городского округа» город Дагестанские Огни» | 80 | 40 | 80 | 30 | 30 | **52** |  67-68 |
| 27 | ГБУ РД «Кизилюртовская центральная городская больница» | 100 | 45 | 80 | 45 | 45 | **63** |  56 |
| 28 | ГБУ РД «Хасавюртовская центральная городская больница им. Р.П. Аскерханова» | 100 | 40 | 80 | 55 | 45 | **64** |  53-55 |
| 29 | ГБУ РД «Южно-Сухокумская центральная городская больница» | 100 | 95 | 80 | 95 | 95 | **93** |  5-7 |
| 30 | ГБУ РД «Дербентский межрайонный противотуберкулезный диспансер» | 100 | 50 | 50 | 60 | 60 | **64** |  53-55 |
| 31 | ГБУ РД «Хасавюртовский межрайонный противотуберкулезный диспансер» | 100 | 50 | 50 | 60 | 60 | **64** |  53-55 |
| 32 | ГБУ РД «Кизилюртовский межрайонный противотуберкулезный диспансер» | 95 | 70 | 75 | 70 | 70 | **76** |  38-40 |
| 33 | ГБУ РД «Кизлярский межрайонный противотуберкулезный диспансер» |  80 | 40  | 40  | **60**  | 60  |  **56** |  62-63 |
| 34 | ГБУ РД «Избербашский межрайонный противотуберкулезный диспансер» |  85 | 10  | 30  | **15**  | 15  |  **31** |  74 |
| 35 | ГБУ РД «Республиканский психоневрологический диспансер» |  95 | 20  | 30  | **20**  | 20  |  **37** |  72-73 |
| 36 | ГКУ РД «Республиканский центр охраны нервно-психического здоровья детей и подростков» |  95 | 20  |  30 | **20**  | 20  |  **37** |  72-73 |
| 37 | ГБУ РД «Республиканская психотерапевтическая поликлиника» |  95 | 85  | 50  | **85**  | 85  |  **80** |  33-34 |
| 38 | ГБУ РД «Республиканская станция переливания крови»  |  100 | 80  | 80  | **95**  | 95  |  **90** |  10-11 |
| 39 | ГКУ РД «Республиканский дом ребенка г. Буйнакска»  |  100 | 90  | 70  | **90**  | 90  |  **88** |  17 |
| 40 | ГКУ РД «Республиканская психиатрическая больница г. Буйнакска» |  100 |  80 |  70 |  **80** |  80 |  **82** |  30-31 |
| 41 | ГБУ РД «Республиканское бюро судебно-медицинской экспертизы» |  100 |  90 |  80 |  **90** |  90 |  **90** |  10-11 |
| 42 | ГБУ РД «Республиканский детский туберкулезный санаторий г. Буйнакска» |  100 |  80 |  70 |  **80** |  80 |  **82** |  30-31 |
| 43 | ГБУ РД «Республиканский медицинский информационно-аналитический центр»  |  100 |  80 |  40 |  **90** |  90 |  **80** |  33-34 |
| 44 | ГБУ РД «Республиканский детский туберкулезный санаторий» | 80  |  50 |  50 |  **80** |  80 |  **68** |  48-51 |
| 45 | ГБУ РД «Кизлярский межрайонный республиканский наркологический диспансер» |  90 |  40 |  30 |  **50** |  50 |  **52** |  67-68 |
| 46 | ООО «Клиническая лабораторная диагностика», г. Каспийск |  80 |  70 |  60 |  90 |  80 |  **76** |  38-40 |
| 47 | ООО «Клиника «Исцеление», г. Хасавюрт  |  70 |  60 |  40 |  60 |  70 | **60**  |  59 |
| 48 | ООО «Лечебно-диагностический центр «Медикус», г. Махачкала |  90 |  30 |  20 |  50 |  50 |  **48** |  71 |
| 49 | ООО «МЦ «Лекарь Каспийск», г. Каспийск |  90 |  40 |  40 |  40 |  70 |  **56** |  62-63 |
| 50 | ООО «Стоматологическая клиника «Стом Хом», г. Махачкала |  50 |  80 |  40 |  90 |  90 |  **70** |  46 |
| 51 | ООО «ПЛАТИНУМ ДЕНТ», г. Махачкала |  50 |  70 |  40 |  90 |  90 |  **68** |  48-51 |
| 52 | ООО «АС КЛИНИК», г. Махачкала |  80 |  80 |  40 |  70 |  70 |  **68** |  48-51 |
| 53 | ООО «Акса», г. Хасавюрт  |  50 |  70 |  40 |  90 |  90 |  **68** |  48-51 |
| 54 | ООО «Эстетик», г. Махачкала  |  93 |  93 |  80 |  90 |  90 |  **89,2** |  12 |
| 55 | ООО «Лаборатория Гемотест», г. Москва  |  90 |  83 |  80 |  90 |  90 |  **86,6** |  21 |
| 56 | ООО «ИМПЕРИЯ», г. Дагестанские Огни  |  88 |  52 |  70 |  70 |  70 |  **84** |  25-26 |
| 57 | ООО «Клиника ортопедии, спортивной травматологии и медицинской реабилитации «Джамси», г. Махачкала |  47 |  86 |  90 |  93 |  80 |  **79,2** |  35 |
| 58 | ООО «Медик8», г. Махачкала |  7 |  10 |  10 |  10 |  10 |  **9,4** | 75-78  |
| 59 | ООО «Медицинский центр «ОртоСити», г. Махачкала |  20 |  43 |  50 |  90 |  80 |  **56,6** |  61 |
| 60 | ООО «КОМПАНИЯ АРТ-ЛАЙН», г. Махачкала |  7 |  10 |  10 |  10 |  10 |  **9,4** |  75-78 |
| 61 | ООО «Медицинский центр имени Умагани Катиновасовой», г. Махачкала |  45 |  50 |  20 | 73 |  80 |  **53,6** |  64 |
| 62 | ООО «Севак стоматология», г. Махачкала |  70 |  82 |  40 | 78 |  78 |  **69,6** |  47 |
| 63 | ООО «Клиника Медицина», г. Махачкала |  77 |  80 |  50 |  80 |  78 |  **73** |  42 |
| 64 | ООО «СТОМАТОЛОГИЯ ДЕНТ-АРТ-КЛИНИК», г. Махачкала |  62 |  71 |  40 | 72 |  78 |  **64,6** |  52 |
| 65 | ООО «Дентал Хаус», г. Махачкала |  96 |  99 |  90 |  100 |  99 | **96,8**  |  1 |
| 66 | ООО «Альянс», г. Махачкала |  20 |  58 |  30 | 78 |  78 |  **52,8** |  65 |
| 67 | ООО «Улыбка», Карабудахкентский район, с. Карабудахкент |  23 |  48 |  30 | 80 |  80 |  **52,2** |  66 |
| 68 | ООО «НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ФИРМА «ХЕЛИКС», г. Санкт-Петербург |  80 | 53  |  33 |  **72** |  72 |  **62** |  57 |
| 69 | ООО «Медицинская консультация «Ваш Доктор», г. Махачкала |  40 |  58 |  30 |  **58** |  67 | **50,6**  |  69 |
| 70 | ООО «СКЛИФЛАБ-ХАСАВЮРТ», г. Хасавюрт |  7 |  10 |  10 |  10 |  10 |  **9,4** |  74-78 |
| 71 | ООО «Адентис», г. Махачкала  | 90 | 98 | 60 | 87 | 80 | **83,0** |  27-28 |
| 72 | ООО «АНТ», г. Махачкала |  7 |  10 |  10 |  10 |  10 |  **9,4** |  74-78 |
| 73 | ООО «Стоматология «Вита», г. Махачкала | 43 | 77 | 30 | 70 | 83 | **60,6** |  58 |
| 74 | ООО «Стоматологический центр «7 Звезд» | 92 | 99 | 70 | 100 | 100 | **92,2** |  8 |
| 75 | ООО «СИВАК-ДЕНТ», Левашинский район, с. Кутиша | 90 | 99 | 50 | 100 | 99 | **87,6** |  18 |
| 76 | ООО «Центр Современной Медицины», г. Махачкала | 30 | 48 | 40 | 57 | 68 | **48,6** |  70 |
| 77 | ООО Медицинский центр «ЗДОРОВЬЕ», г. Кизилюр | 75 | 76 | 45 | 79 | 81 | **71,2** |  44 |
| 78 | ООО «Мастер-Дент», г. Махачкала | 94 | 98 | 43 | 99 | 97 | **86,2** |  21-22 |

**Выводы:**

В 2022 году независимая оценка качества условий оказания услуг организациями здравоохранения Республики Дагестан проведена в отношении 78 организаций.

Деятельность организаций оценивалась по установленным Минтруда России критериям, которые выражаются в балльных значениях общих показателей (от 0 до 100).

Источниками информации для проведения независимой оценки являются:

* официальные сайты поставщиков социальных услуг в информационно-коммуникационной сети «Интернет»,
* информационные стенды в помещениях поставщиков социальных услуг;
* официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;
* результаты изучения условий оказания услуг поставщиков социальных услуг;
* мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг.

Для получения итоговых результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг осуществлен опрос граждан-получателей социальных услуг.

Средние значения показателей (по всем 78 медицинским учреждениям) по каждому общему критерию независимой оценки составляют 70,5 баллов:

«Открытость и доступность информации об организации» - 80,6 балла;

«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 65,7 балл;

«Доступность услуг для инвалидов» - 59 баллов;

«Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» - 72,6 баллов;

«Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 73,5 балла.

Максимальные баллы получили 3 организации:

ООО «Дентал Хаус», г. Махачкала

ГБУ РД «Республиканский диагностический центр»

ГБУ РД «Республиканский детский желудочно-кишечный санаторий «Журавлик»

Приложение 1

**Перечень**

**медицинских организаций, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества предоставляемых услуг в 2022 году\***

| №п/п | Наименование медицинской организации |
| --- | --- |
|  | ГБУ РД «Республиканская клиническая больница им. А.В. Вишневского» |
|  | ГБУ РД «Научно-клиническое объединение «Дагестанский центр грудной хирургии» |
|  | ГБУ РД «Республиканский диагностический центр» |
|  | ГБУ РД «Республиканская клиническая больница № 2» |
|  | ГБУ РД «Республиканский детский пульмонологический центр» |
|  | ГБУ РД «Республиканский кардиологический диспансер» |
|  | ГБУ РД «Научно-клиническое объединение «Дагестанский центр микрохирургии глаза» |
|  | ГБУ РД «Республиканский центр реабилитации» |
|  | ГБУ РД «Республиканский центр общественного здоровья и медицинской профилактики» |
|  | ГБУ РД «Перинатальный центр г. Хасавюрта» |
|  | ГБУ РД «Республиканский детский санаторий «Гуниб» |
|  | ГБУ РД «Республиканский детский ревматологический санаторий «Ахты» |
|  | ГБУ РД «Республиканский детский желудочно-кишечный санаторий «Журавлик» |
|  | ГБУ РД «Республиканский детский реабилитационный центр» |
|  | ГБУ РД «Дагестанский центр медицины катастроф» |
|  | ГБУ РД «Республиканское патологоанатомическое бюро» |
|  | ГБУ РД «Кизилюртовская межрайонная станция скорой медицинской помощи» |
|  | ГБУ РД «Дербентская межрайонная станция скорой медицинской помощи» |
|  | ГБУ РД «Кизлярская межрайонная станция скорой медицинской помощи» |
|  | ГБУ РД «Хасавюртовская межрайонная станция скорой медицинской помощи» |
|  | ГБУ РД «Буйнакская межрайонная станция скорой медицинской помощи» |
|  | ГБУ РД «Кочубейская медико-санитарная часть» |
|  | ГБУ РД «Дербентская центральная городская больница» |
|  | ГБУ РД «Буйнакская центральная городская больница» |
|  | ГБУ РД «Избербашская центральная городская больница» |
|  | ГБУ РД «Центральная городская больница городского округа» город Дагестанские Огни» |
|  | ГБУ РД «Кизилюртовская центральная городская больница» |
|  | ГБУ РД «Хасавюртовская центральная городская больница им. Р.П. Аскерханова» |
|  | ГБУ РД «Южно-Сухокумская центральная городская больница» |
|  | ГБУ РД «Дербентский межрайонный противотуберкулезный диспансер» |
|  | ГБУ РД «Хасавюртовский межрайонный противотуберкулезный диспансер» |
|  | ГБУ РД «Кизилюртовский межрайонный противотуберкулезный диспансер» |
|  | ГБУ РД «Кизлярский межрайонный противотуберкулезный диспансер» |
|  | ГБУ РД «Избербашский межрайонный противотуберкулезный диспансер» |
|  | ГБУ РД «Республиканский психоневрологический диспансер» |
|  | ГКУ РД «Республиканский центр охраны нервно-психического здоровья детей и подростков» |
|  | ГБУ РД «Республиканская психотерапевтическая поликлиника» |
|  | ГБУ РД «Республиканская станция переливания крови» |
|  | ГКУ РД «Республиканский дом ребенка г. Буйнакска» |
|  | ГКУ РД «Республиканская психиатрическая больница г. Буйнакска» |
|  | ГБУ РД «Республиканское бюро судебно-медицинской экспертизы» |
|  | ГБУ РД «Республиканский детский туберкулезный санаторий г. Буйнакска» |
|  | ГБУ РД «Республиканский медицинский информационно-аналитический центр» |
|  | ГБУ РД «Республиканский детский туберкулезный санаторий» |
|  | ГБУ РД «Кизлярский межрайонный республиканский наркологический диспансер» |
|  | ООО «Клиническая лабораторная диагностика», г. Каспийск |
|  | ООО «Клиника «Исцеление», г. Хасавюрт |
|  | ООО «Лечебно-диагностический центр «Медикус», г. Махачкала |
|  | ООО «МЦ «Лекарь Каспийск», г. Каспийск |
|  | ООО «Стоматологическая клиника «Стом Хом», г. Махачкала |
|  | ООО «ПЛАТИНУМ ДЕНТ», г. Махачкала |
|  | ООО «АС КЛИНИК», г. Махачкала |
|  | ООО «Акса», г. Хасавюрт |
|  | ООО «Эстетик», г. Махачкала |
|  | ООО «Лаборатория Гемотест», г. Москва |
|  | ООО «ИМПЕРИЯ», г. Дагестанские Огни |
|  | ООО «Клиника ортопедии, спортивной травматологии и медицинской реабилитации «Джамси», г. Махачкала |
|  | ООО «Медик8», г. Махачкала |
|  | ООО «Медицинский центр «ОртоСити», г. Махачкала |
|  | ООО «КОМПАНИЯ АРТ-ЛАЙН», г. Махачкала |
|  | ООО «Медицинский центр имени Умагани Катиновасовой», г. Махачкала |
|  | ООО «Севак стоматология», г. Махачкала |
|  | ООО «Клиника Медицина», г. Махачкала |
|  | ООО «СТОМАТОЛОГИЯ ДЕНТ-АРТ-КЛИНИК», г. Махачкала |
|  | ООО «Дентал Хаус», г. Махачкала |
|  | ООО «Альянс», г. Махачкала |
|  | ООО «Улыбка», Карабудахкентский район, с. Карабудахкент |
|  | ООО «НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ФИРМА «ХЕЛИКС», г. Санкт-Петербург |
|  | ООО «Медицинская консультация «Ваш Доктор», г. Махачкала |
|  | ООО «СКЛИФЛАБ-ХАСАВЮРТ», г. Хасавюрт |
|  | ООО «Адентис», г. Махачкала |
|  | ООО «АНТ», г. Махачкала |
|  | ООО «Стоматология «Вита», г. Махачкала |
|  | ООО «Стоматологический центр «7 Звезд» |
|  | ООО «СИВАК-ДЕНТ», Левашинский район, с. Кутиша |
|  | ООО «Центр Современной Медицины», г. Махачкала |
|  | ООО Медицинский центр «ЗДОРОВЬЕ», г. Кизилюрт |
|  | ООО «Мастер-Дент», г. Махачкала |

Приложение 2

**Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями**

|  | **Критерии** | **Показатели** | **Источники информации и способы ее сбора**  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ*(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)* | 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации | Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации. |
| 1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | Анализ официальных сайтов организации. |
| 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442.Рекомендуемый образец анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 6.1 и 7.1. *(для амбулаторных условий)*, 5.1 и 6.1 *(для стационарных условий)* |
| 2.  | КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ*(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)* | 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг  | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442.Рекомендуемый образец анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 8.1 и 3, 3.1. *(для амбулаторных условий)*, 2.1, 7.1, 1.3 *(для стационарных условий)* |
| 2.2. Время ожидания предоставления услуги (2.2.1. Среднее время ожидания приема врача/ диагностического исследования/ плановой госпитализации | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442.Рекомендуемый образец анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2, 2a, 10.1.1, 10.2.1, 10.3.1 *(для амбулаторных условий)*, 1.1 *(для стационарных условий)* |
| 2.2.2. Своевременность предоставления услуги | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442.Рекомендуемый образец анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 4, 10.1.2, 10.2.2, 10.3.2 *(для амбулаторных условий)*, 1.2 *(для стационарных условий)* |
| 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442.Рекомендуемый образец анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 8 *(для амбулаторных условий)*, 2 и 7 *(для стационарных условий)* |
| 3.  | ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ*(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)* | 3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Изучение условий доступности организаций для инвалидов. |
| 3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Изучение условий доступности услуг для инвалидов. |
| 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442.Рекомендуемый образец анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9.3 *(для амбулаторных условий)*, 4.3 *(для стационарных условий)* |
| 4.  | ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ*(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качествапо организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)* | 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию  | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442.Рекомендуемый образец анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 3.1.1, 3.1.1а *(для амбулаторных условий)*, 3 *(для стационарных условий)* |
| 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию  | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442.Рекомендуемый образец анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 5 *(для амбулаторных условий)*, 8 *(для стационарных условий)* |
| 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442.Рекомендуемый образец анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14.1 *(для амбулаторных условий)*, 12.1 *(для стационарных условий)* |
| 5. | УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ*(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качествапо организации используется расчетная величина значения данного критерия)* | 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 11 *(для амбулаторных условий)*, 9 *(для стационарных условий)* |
| 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг*- в сфере охраны здоровья – удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри помещения* | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12 *(для амбулаторных условий)*, 10 *(для стационарных условий)* |
| 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в медицинской организации | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13 *(для амбулаторных условий)*, 11 *(длястационарных условий)* |

**Показатели, характеризующие**

**ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Максимальное значение показателей**  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) (**Пинф)** | 0,3 | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации  | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (1.1) |
| - объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами **(Зстенд)** | 1-100 баллов |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации , размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации на ее официальном сайте | 0 баллов |
| - объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами **(Зсайт)** | 1-100 баллов |
| **Расчет параметра 1.1.1 (Зстенд)***по каждому пункту информации* присваиваются баллы:1 балл – наличие информации,0 баллов – отсутствие информации, макс. количество баллов 60В случаях, когда, медицинская организация не оказывает первичную медико-санитарную помощь и/или не имеет прикрепленного населения, в помещениях медицинской организации представляется информация о сроках и порядке проведения диспансеризации (профилактических медицинских осмотров) населения Российской Федерации (пп.35 – 37): наличие информации – 3 балла, отсутствие информации – 0 балловВ случаях, когда медицинская организация не оказывает платных медицинских услуг, в помещениях медицинской организации представляется информация об отсутствии платных медицинских услуг (пп.44 – 47.3): наличие информации 7 баллов, отсутствие информации – 0 баллов*По форме представления информации* присваиваются баллы:от 1 до 10 баллов – доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени, расположена в доступном для посетителей месте, в правильном для чтения формате, на уровне глаз,от 1 до 10 баллов – оформлена в наглядной и понятной форме,от 1 до 10 баллов – содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме,от 1 до 10 баллов – обеспечивает простоту и понятность восприятия , макс. количество баллов - 40**Расчет параметра 1.1.2 (Зсайт)**по каждому пункту информации присваиваются баллы:1 балл – наличие информации0 баллов – отсутствие информации, макс. количество баллов 60.В случаях, когда, медицинская организация не оказывает первичную медико-санитарную помощь и/или не имеет прикрепленного населения, на официальном сайте медицинской организации представляется информация о сроках и порядке проведения диспансеризации (профилактических медицинских осмотров) населения Российской Федерации (пп.35 – 37): наличие информации – 3 балла, отсутствие информации – 0 балловВ случаях, когда медицинская организация не оказывает платных медицинских услуг, на официальном сайте медицинской организации представляется информация: медицинская организация не оказывает платных медицинских услуг (пп.44 – 47.3): наличие информации –– 7 баллов, отсутствие информации – 0 балловПо *форме представления информации* присваиваются баллы:от 1 до 10 баллов – удобство навигации по сайту, доступность неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени,от 1 до 10 баллов – работоспособность поиска по сайту, наглядность и и понятность представления,от 1 до 10 баллов – содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме,от 1 до 10 баллов – обеспечивает простоту и понятность восприятия, макс. количество баллов 40Для сферы охраны здоровья – расчет производится в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России.

| **Пинф= (** | **Зстенд + Зсайт** |  **)×100,** | **(1.1)** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 |

где**Зстенд** – количество баллов по параметру «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы», рассчитанных в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России**Зсайт –**количество баллов по параметру «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», рассчитанных в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России;

| Сфера | Основание – наименования нормативных правовых актов | Объем информации *(количество единиц информации)* |
| --- | --- | --- |
| На стенде\* | На сайте |
| Сфера охраны здоровья | статья 79.1 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» приказ Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н *(приложение 2 к расчету показателя 1.1)* | \*\*\* | \*\*\* |

\* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.\*\*\* Количество единиц информации в зависимости от условий предоставления и видов медицинских услуг, оказываемых медицинской организацией, определятся в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России и размещенным на официальном сайте Минздрава России в сети Интернет в разделе «Независимая оценка/Нормативно правовая база/Примерный расчет» по адресу <https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami> |

| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:- формы для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;- наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее;- возможности записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации (*для амбулаторных условий*)/ возможности сообщения о дате госпитализации электронным уведомлением (*для стационарных условий*)**(Пдист)** | 0,3 | 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:1) формы для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), 2) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;3) наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее;4) возможности записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации *(для амбулаторных условий)*/ возможности сообщения о дате госпитализации электронным уведомлением *(для стационарных условий)* | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (1.2) |
| - **количество функционирующих дистанционных способов**взаимодействия *(от одного до трех способов включительно)*  **(Сдист)** | по **30 баллов** за каждый способ **(Тдист)** |
| - в наличии и функционируют три и более дистанционных способа взаимодействия | **100 баллов** |
| **Пдист = Тдист × Сдист, (1.2)**где**Тдист**– количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);**Сдист**– количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов. |

| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** **в баллах** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» **(Поткруд)** (в % от общего числа опрошенных получателей услуг **(Чобщ)**). | 0,4 | 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Устенд)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (1.3) |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Усайт)** | 0-100 баллов |
|

| **Поткруд= (** | **Устенд +Усайт** |  **)×100,** | **(1.3)** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2×**Чобщ** |

В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:

| **Поткруд =**  | **1** | **× (** | **Устенд**  | **+** |  **Усайт** |  **)×100,** | **(1.3)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2** | **Чобщ -стенд** | **Чобщ -сайт** |

где:**Устенд** - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;**Усайт** - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;Ч**общ** - общее число опрошенных получателей услуг;Ч**общ-стенд** - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;Ч**общ-сайт** - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте. |
| **Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К1)** |  | **К1 = (0,3×Пинф + 0,3×Пдист + 0,4× Поткруд)** Рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий | 100 баллов |
|  |

**Показатели, характеризующие**

**КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ,**

**В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

(для оценки организаций в сфере охраны здоровья, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания)

| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2.1. | Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг  **(Пкомф.усл)** | 0,3 | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления 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 | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (2.1) |
| - количество комфортных условий (единиц) для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) (**Скомф**,) | по 20 баллов за каждое условие (**Ткомф**)  |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| **Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (2.1)**где:**Ткомф**– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)**Скомф**– количество комфортных условий предоставления услуг.При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (**Пкомф.усл**) принимает значение 100 баллов**Расчет параметраСкомф для амбулаторных условий**

| параметр | Индикатор/ единица измерения | расчет |
| --- | --- | --- |
| * обеспечение лечебно-охранительного режима:
 | 1.Отсутствие свободных мест ожидания2.Состояние гардероба3.Отсутствие мест для детских колясок | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 8 вопрос анкетыПо каждому из условий присваивается 0 или 1(Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1) |
| * отсутствие очередей
 | 1. Наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 8 вопрос анкеты(Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1) |
| * 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
 | 1.по телефону медицинской организации,2.по телефону Единого кол-центра,3. при обращении в регистратуру4.через официальный сайт медицинской организации,5. через Единый портал государственных услуг (www.gosuslugi.ru) | При ответе «да» на 3 вопрос анкеты, по 1 единице присваивается за каждую возможность записи на прием к врачу |
| * наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений
 | 1.Отсутствие санитарно-гигиенических помещений2. Состояние санитарно-гигиенических помещений | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 8 вопрос анкетыПо каждому из условий присваивается 0 или 1(Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1) |
| * доступность питьевой воды
 | Отсутствие питьевой воды | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 8 вопрос анкеты(Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1) |
| * санитарное состояние
 | Санитарное состояние помещений | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 8 вопрос анкеты(Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1) |

При автоматизированном расчете результатов анкетирования в случае, когда число лиц, ответивших «нет» на 8 вопрос анкеты, равно 0, единицы не присваиваются**Расчет параметраСкомф для стационарных условий**

| параметр | Индикатор/ единица измерения | расчет |
| --- | --- | --- |
| * обеспечение лечебно-охранительного режима:
 | 1.Отсутствие свободных мест ожидания2.Состояние гардероба3. Питание4. Действия персонала по уходу | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 2 вопрос анкетыПо каждому из условий присваивается 0 или 1(Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1)Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 7 вопрос анкетыПо каждому из условий присваивается 0 или 1(Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1) |
| * наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений
 | 1. Состояние санитарно-гигиенических помещений | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 2 вопрос анкетыПо каждому из условий присваивается 0 или 1(Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1)Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 7 вопрос анкетыПо каждому из условий присваивается 0 или 1(Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1) |
| * доступность питьевой воды
 | Отсутствие питьевой воды | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 2 вопрос анкетыПо каждому из условий присваивается 0 или 1(Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1)Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 7 вопрос анкетыПо каждому из условий присваивается 0 или 1(Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1) |
| * санитарное состояние
 | Санитарное состояние помещений | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 2 вопрос анкетыПо каждому из условий присваивается 0 или 1(Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1)Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 7 вопрос анкетыПо каждому из условий присваивается 0 или 1(Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1) |
| * доступность направления на госпитализацию (по телефону, при обращении в медицинскую организацию, электронным уведомлением с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)
 | 1. по телефону,2. при обращении в медицинскую организацию,3. электронным уведомлением с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») | При ответе «плановая» на 1 вопрос анкеты, по 1 единице присваивается за каждую возможность сообщения о дате госпитализации |

При автоматизированном расчете результатов анкетирования в случае, когда число лиц, ответивших «нет» на 2 (1) и/или 7 (6) вопрос анкеты, равно 0, единицы не присваиваются |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. **(Пожид)** | 0,4 | 2.2.1. Среднее время ожидания приема врача/диагностического исследования/ плановой госпитализации  **(Сожид)** | - превышает установленный срок ожидания  | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (2.2 Зд) |
| - равен установленному сроку ожидания | 10 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) | 20 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) | 40 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) | 60 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока  | 100 баллов |
| 2.2.2. Своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации **(Ссвоевр)** | число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно **(Усвоевр),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов |
|

| **Пздожид =**  | **Сожид +Ссвоевр** | **=** | **1** | **× {Сожид+(** | **Усвоевр** | **×100)}** |  **(2.2 зд)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2** | **2** | **Чобщ** |

где **Сожид -** среднее время ожидания (параметр 2.2.1) определяется для медицинских организаций по шкале времени ожидания в соответствии с отклонениями от срока ожидания услуги, установленного в территориальных программах государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год и на плановый период. **Сожид** – среднее время ожидания предоставления услуги: превышает установленный срок ожидания – 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 ½ срока – 100 баллов); Отклонение от установленного срока ожидания рассчитывается на основе средневзвешенного значения времени ожидания получения услуги в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России. Примерный расчет средневзвешенного значения времени ожидания размещен на официальном сайте Минздрава России по адресу: «Независимая оценка/Нормативно правовая база/Примерный расчет» (<https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami>). **Ссвоевр -** своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования).**Расчет Сожиддля амбулаторных условий**

| Индикаторы показателя | расчет |
| --- | --- |
| Время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую | вычисляется средневзвешенное значение (24\*n24 +12\* n12 +8\* n8+ 6\* n6 +3\* n3 +1\* n<1)) /(n24+n12+n8+n6+n3+n<1), результат округляется до целого числа (в часах) | Если полученный результат:равен 24 часа – 10 баллов23 часа -20 баллов22 часа – 40 баллов21 - 13 часов – 60 баллов12 часов и меньше – 100 баллов |
| Время ожидания врача-специалиста, лабораторных и инструментальных исследований | Вычисляется средневзвешенное значение(14\*n14(2а+10.1.1+10.2.1) +13\* n13(2а+10.1.1+10.2.1) +12\* n12(2а+10.1.1+10.2.1) +10\* n10 (2а+10.1.1+10.2.1) +7\* n7(2а+10.1.1+10.2.1) +6\* n<7(2а+10.1.1+10.2.1)) /(n14+n13+n12+n10+n7+n<7), результат округляется до целого числа (в днях) | Если полученный результат:равен 14 дням – 10 баллов13 дней – 20 баллов12 дней – 40 баллов11 – 8 дней – 60 баллов7 дней и меньше 100 баллов |
| Время ожидания КТ, МРТ, АГ | вычисляется средневзвешенное значение(30\*n30+29\* n29+ 28\* n28+27\* n27+ 15\* n15+14\* n<15) / (n30+n29+n28+n27+n15+n<15) результат округляется до целого числа (в днях) | Если полученный результат:равен 30 дням – 10 баллов29 дней – 20 баллов28 дней – 40 баллов27 – 16 дней – 60 баллов15 дней и меньше – 100 баллов |
| Полученные баллы складываются. Сумма баллов делится на 3, результат округляется до целого числа = количество балловВ случае отсутствия лиц, обратившихся в медицинскую организацию к врачу-терапевту участковому, к врачу педиатру-участковому, к врачу общей практики (семейному врачу), время ожидания в часах не учитывается в расчете, сумма баллов по вопросам 2а, 10.1.1, 10,2.1 и 10.3.1 делится на 2, результат округляется до целого числа = количество балловПри автоматизированном расчете результатов анкетирования в случаях, когда диагностические исследования (10.1.1, 10.2.1, 10.3.1) не назначались, количество баллов по виду исследований, которые не назначались, равно 0 |

**Расчет Ссвоеврдля амбулаторных условий**

| Индикаторы показателя | расчет |
| --- | --- |
| Своевременность приема врача | % положительных ответов на вопрос 4 от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа | Целые числа складываются, их сумма делится на 4, результат округляется до целого числа = количество балловПри автоматизированном расчете результатов анкетирования в случаях, когда диагностические исследования (10.1.1, 10.2.1, 10.3.1) не назначались, количество баллов по виду исследований, которые не назначались, равно 0 |
| Своевременность выполнения диагностического исследования | % положительных ответов от числа лиц, которым назначались лабораторные исследования (вопрос 10.1.2), полученный результат округляется до целого числа;% положительных ответов от числа лиц, которым назначались инструментальные исследования (вопрос 10.2.2), полученный результат округляется до целого числа;% положительных ответов от числа лиц, которым назначались КТ, МРТ, ангиография (вопрос 10.3.2), полученный результат округляется до целого числа  |

**Расчет Сожиддля стационарных условий**

| Индикаторы показателя | расчет |
| --- | --- |
| Время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию | вычисляется средневзвешенное значение(30\*n30+29\* n29+28\* n28+27\* n27+15\* n15+14\* n<15) /(n30+n29+n28+n27+n15+n<15) результат округляется до целого числа (в днях) | Если полученный результат:равен 30 дням – 10 баллов29 дней – 20 баллов28 дней – 40 баллов27 – 16 дней – 60 баллов15 дней и меньше – 100 баллов |

**Расчет Ссвоеврдля стационарных условий**

| Индикаторы показателя | расчет |
| --- | --- |
| Своевременность плановой госпитализации | % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа = количество баллов |

 |

| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** **в баллах** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **(Пкомфуд)** | 0,3 | 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы **(Укомф)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос  **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (2.3) |
|

| **Пкомфуд =**  | **Укомф** |  **×100,** | **(2.3)** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Чобщ** |

где**Укомф** - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;**Чобщ**- общее число опрошенных получателей услуг. |
| **Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг,** **в том числе время ожидания предоставления услуг» (К2)** |  | **К2=(0,3×Пкомф.усл + 0,4×Пожид + 0,3×Пкомфуд)** | 100 баллов |
|  |

**Показатели, характеризующие**

**ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.1 | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- наличие сменных кресел-колясок;- наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.  **(Поргдост)** | 0,3 | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;4) сменных кресел-колясок;5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (3.1)Единого порядка |
| - **количество условий доступности организации** для инвалидов (от одного до четырех) **(Соргдост)** | по 20 баллов за каждое условие**(Торгдост)** |
| - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100 баллов |
| **Поргдост = Торгдост × Соргдост , (3.1)**где:**Торгдост**– количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);**Соргдост –** количество условий доступности организации для инвалидов. При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества **(Поргдост)**принимает значение 100 баллов |
| 3.2 | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации;наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому **(Пуслугдост)** | 0,4 | 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (3.2)Единого порядка |
| -  **количество условий доступности**, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)  **(Суслугдост)** | по 20 баллов за каждое условие**(Туслугдост)** |
| - наличие пяти и более условий доступности | 100 баллов |
| **Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост, (3.2)**где:**Туслугдост** – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);**Суслугдост**– 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 **(Пуслугдост)**принимает значение 100 баллов |

| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).**(Пдостуд)** | 0,3 | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов  **(Удост)** , по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты  **(Чинв)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (3.3) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

| **Пдостуд = (** | **Удост** |  **) ×100,** | **(3.3)** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Чинв** |

где**Удост**- число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг дляинвалидов;**Чинв** - число опрошенных получателей услуг-инвалидов. |
| **Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К3)** | 1,0 | **К3=(0,3×Поргдост + 0,4×Пуслугдост + 0,3× Пдостуд)** | 100 баллов |
|  |

**Показатели, характеризующие**

**ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров** **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **(Пперв.конт уд)** | 0,4 | 4.1.1.Удовлетворенность 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 | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги **(Уперв.конт),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, использовавших телефон, кол-центр и регистратуру для записи на прием к врачу (сумма ответов на вопросы 3.1 и 3.1а) **( Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (4.1) |
|

| **Пперв.конт уд = (** | **Уперв.конт** |  **) ×100,** | **(4.1)** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Чобщ** |

где**Уперв.конт** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг. |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации , обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Показ.услугуд)** | 0,4 | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации , обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации , обеспечивающих непосредственное оказание услуги **(Уоказ.услуг),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **( Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (4.2) |
|

| **Показ.услугуд = (** | **Уоказ.услуг** |  **) × 100,** | **(4.2)** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Чобщ** |

где**Уоказ.услуг** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;**Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг. |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Пвежл.дистуд)** | 0,2 | 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)  | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия **(Увежл.дист),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 14 анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (4.3) |
|

| **Пвежл.дистуд = (** | **Увежл.дист** |  **) × 100,** | **(4.3)** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Чобщ** |

где**Увежл.дист**- число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;**Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг. |
| **Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4)** | 1,0 | *Для организаций в сфере охраны здоровья:***К4=(0,4×Пперв.конт уд + 0,4×Показ.услугуд + 0,2×Пвежл.дистуд)** | 100 баллов |
|  |

**Показатели, характеризующие**

**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров** **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Преком)** | 0,3 | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи родственникам и знакомым  | число получателей услуг, которые готовы медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (**Уреком**), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (**Чобщ**) | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (5.1) |
|

| **Преком = (** | **Уреком** |  **)×100,** | **(5.1)** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Чобщ** |

где**Уреком-** число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым;**Чобщ**- общее число опрошенных получателей услуг. |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров** **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Порг.услуд)** | 0,2 | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг навигацией внутри медицинской организации  | число получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации **(Уорг.усл)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (5.2) |
|

| **Порг.услуд = (** | **Уорг.усл** |  **)×100,** | **(5.2)** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Чобщ** |

где**Уорг.усл**- число получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг. |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров** **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 5.3. | Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Пуд)** | 0,5 | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в медицинской организации | число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в медицинской организации **(Ууд),** по отношению кчислу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (5.3) |
|

| **Пуд = (** | **Ууд** |  **)×100,** | **(5.3)** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Чобщ** |

где**Ууд**- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг. |
| **Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5)** | 1,0 | *В сфере охраны здоровья::***К5=(0,3×Преком + 0,2×Порг.услуд + 0,5×Пуд)** | 100 баллов |
|  |

**Показатель оценки качества по медицинской организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества**

**Sn=∑Kmn/5, (6)**

где:

**Sn–** показатель оценки качества n-ой организации;

**Кmn –** значения критериев оценки в n-ой организац

**Приложение 3**

**Рабочая карта № 1**

**Критерий «Открытость и доступность информации о медицинской организации»**

Наименование организации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата и время проведения наблюдения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО эксперта, тел.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***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.*

**Таблица 1**

| **№****п/п** | **Параметры оценки** | **Отметка о наличии информации** |
| --- | --- | --- |
| **Наличие информации о:** | **на стендах** | **на сайте** |
|  | 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; |  |  |
|  | 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; |  |  |
|  | о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию; |  |  |
|  | о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья; |  |  |
|  | 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); |  |  |
|  | 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; |  |  |
|  |  о вакантных должностях; |  |  |
|  |  о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения; |  |  |
|  | 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; |  |  |
|  | о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций; |  |  |
|  | 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; |  |  |
|  | об отзывах потребителей услуг; |  |  |
|  | иная информация, которая размещается, опубликовывается 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** |
| --- | --- | --- |
| **Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:** | **наличии** | **функционировании** |
|  | телефона |  |  |
|  | электронной почты |  |  |
|  | электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) |  |  |
|  | раздела «Часто задаваемые вопросы» |  |  |
|  | 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** |
| --- | --- | --- |
|  | 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 «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** |
| --- | --- | --- |
|  | оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) |  |
|  | наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов |  |
|  | наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов |  |
|  | наличие сменных кресел-колясок |  |
|  | наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений |  |

***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** |
| --- | --- | --- |
|  | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |  |
|  | дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |  |
|  | возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |
|  | наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению  |  |
|  | помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории |  |
|  | наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |  |

**Приложение 4**

**План-график посещения медицинских организаций Республики Дагестан,
в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2022 году\***

| No п/п  | Наименование организации социального обслуживания  | Адрес  | Дата  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.  | ГБУ РД «Республиканская клиническая больница им. А.В. Вишневского» |  |  1.09-30.09 |
| 2.  |  |  | 1.09-30.09 |
| 3.  |  |  | 1.09-30.09 |
| 4.  |  |  | 1.09-30.09 |
| 5.  |  |  | 1.09-30.09 |
| 6.  |  |  | 1.09-30.09 |
| 7.  |  |  | 1.09-30.09 |
| 8.  |  |  | 1.09-30.09 |

\*Контактные телефоны: +7 499 938-80-84 доб. 121 - по всем вопросам с 12.00 до 15.00
График будет уточнен. За 1 день до посещения в каждое учреждение звонит сотрудник организации оператора и сообщает контактные данные специалиста.

1. Бутова Т.Г., Данилина Е.П., Белобородов А.А., Хамардюк М.Е. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ: ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ РЕШЕНИЯ// Современные проблемы науки и образования. – 2017. – № 6 [↑](#footnote-ref-2)