



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

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

от 22 декабря 2020 г. № 2683  
г. Нарьян-Мар

**Об утверждении результатов независимой оценки  
качества условий оказания услуг  
медицинскими организациями  
Ненецкого автономного округа в 2020 году  
и плана мероприятий по устранению недостатков,  
выявленных в ходе проведения независимой оценки  
качества условий оказания услуг**

Во исполнение Федерального закона от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», на основании протокола заседания общественного совета при Департаменте здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Ненецкого автономного округа от 15.12.2020 № 4:

**1. Утвердить:**

1) результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг (далее – независимая оценка) медицинскими организациями Ненецкого автономного округа в 2020 году, согласно Приложению 1;

2) сводный рейтинг медицинских организаций Ненецкого автономного округа по результатам независимой оценки в 2020 году, согласно Приложению 2;

3) план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки (далее - План) в 2020 году, согласно Приложению 3.

2. Управлению здравоохранения Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа (далее – Департамент) разместить План на официальном сайте Департамента, на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) в сети Интернет.

3. Руководителям организаций здравоохранения Ненецкого автономного округа, в отношении которых проведена независимая оценка в 2020 году:

1) разместить отчет по независимой оценке и План на сайте организаций в срок до 04.03.2021 года;

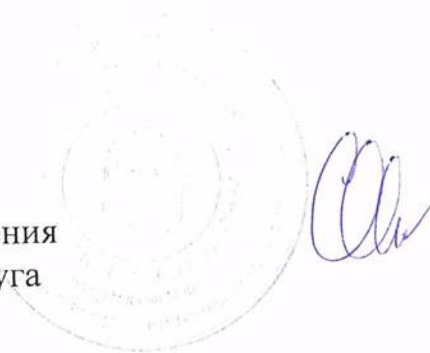
2) обеспечить реализацию мероприятий Плана в части касающейся;

3) разработать и утвердить планы организации по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки в 2020 году, разместить на сайте организации в срок до 18.03.2021 года.

4. Контроль за исполнением данного распоряжения возложить на начальника управления здравоохранения Департамента А. А. Апицына.

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

Руководитель Департамента  
здравоохранения, труда  
и социальной защиты населения  
Ненецкого автономного округа



С.А. Свиридов

Приложение 1  
к распоряжению Департамента здравоохранения,  
труда и социальной защиты населения Ненецкого  
автономного округа  
от 21 декабря 2020 № 2683  
«Об утверждении результатов независимой оценки  
качества условий оказания услуг медицинскими  
организациями Ненецкого автономного округа в  
2020 году и плана по устранению недостатков,  
выявленных в ходе независимой оценки качества  
условий оказания услуг»

| № п/п   | Индикаторы параметра   | Значение показателя | ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника» | ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа» | ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» | ООО «Заполярный медицинский центр» | ООО Федоров | ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер» |
|---|--|---------------------|--|---|---------------------------------------|------------------------------------|-------------|--|
| <b>Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА</b> |  |                     |  |   |                                       |                                    |             |  |
| 1.1.1.  | Объем информации, размещение которой официально-медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» установлено НПА (нормативное количество материалов/единиц информации) | 60 единиц           | 60   | 60  | 60                                    | 60                                 | 60          | 60   |
|   | Объем информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (фактическое количество материалов/единиц информации)              | от 0 до 60 единиц   | 57   | 59  | 59                                    | 57                                 | 46          | 56   |
|   | По форме предоставления информации   | 40                  | 33   | 40  | 40                                    | 36                                 | 28          | 40   |



| № п/п  | Индикаторы параметра  | Значение показателя  | ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника» | ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа» | ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» | ООО «Заполярный медицинский центр» | ООО Федоров | ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер» |
|--------|---|--|--|---|---------------------------------------|------------------------------------|-------------|--|
| 1.1.2. | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации установлено НПА (нормативное количество материалов/единиц информации)  | 60 единиц  | 60   | 60  | 60                                    | 60                                 | 60          | 60   |
|        | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации (фактическое количество материалов/единиц информации)  | от 0 до 60 единиц  | 59   | 60  | 47                                    | 48                                 | 46          | 60   |
|        | По форме предоставления информации  | 40   | 36   | 37  | 35                                    | 40                                 | 37          | 33   |
|        | Значение показателя 1.1   | 100  | 93   | 98  | 91                                    | 91                                 | 79          | 95   |
|        | Значение показателя 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг   | 30   | 28   | 29  | 27                                    | 27                                 | 24          | 28   |
| 1.2.1. | Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте медицинской организации  | 3 и более способов   | 4  | 4   | 4                                     | 3                                  | 0           | 3  |
|        | Значение показателя 1.2   | 100  | 100  | 100   | 100                                   | 100                                | 0           | 100  |
|        | Значение показателя 1.2 с учетом значимости   | 30   | 30   | 30  | 30                                    | 30                                 | 0           | 30   |
| 1.3.1. | Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации (амбулаторные условия) | 94   | 168   | 180                                   | 39                                 | 23          | 106  |
|        | Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)   |  | 95   | 192   | 193                                   | 41                                 | 28          | 115  |

| № п/п  | Индикаторы параметра  | Значение показателя | ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника» | ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа» | ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» | ООО «Заполярный медицинский центр» | ООО Фелоров | ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер» |
|--------|---|---------------------|--|---|---------------------------------------|------------------------------------|-------------|--|
| 1.3.1. | Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации (стационарные условия)                                    |                     |  |   | 139                                   |                                    |             | 37   |
|        | Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)   |                     |  |   | 140                                   |                                    |             | 37   |
| 1.3.2. | Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (амбулаторные условия) |                     | 52   | 83  | 79                                    | 23                                 | 8           | 30   |
|        | Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)   |                     | 54   | 88  | 86                                    | 23                                 | 8           | 31   |
| 1.3.2. | Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (стационарные условия) |                     |  |   | 20                                    |                                    |             | 6  |
|        | Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)   |                     |  |   | 21                                    |                                    |             | 6  |
|        | Значение показателя 1.3   | 100                 | 98   | 91  | 63                                    | 98                                 | 91          | 97   |
|        | Значение показателя 1.3 с учетом значимости   | 40                  | 39   | 36  | 25                                    | 39                                 | 36          | 39   |
|        | Итого по критерию:  | 100                 | 97   | 95  | 82                                    | 96                                 | 60          | 97   |

| №<br>п/п  | Индикаторы параметра   | Значение<br>показателя | ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная<br>стоматологическая поликлиника» | ГБУЗ НАО «Центральная районная<br>поликлиника Заполярного района Ненецкого<br>автономного округа» | ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» | ООО «Заполярный медицинский центр» | ООО Федоров | ГБУЗ НАО «Окружной<br>противотуберкулезный диспансер» |
|---|--|------------------------|---|---|---------------------------------------|------------------------------------|-------------|---|
|   |  |                        |   |   |                                       |                                    |             |   |
| Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг              |  |                        |   |   |                                       |                                    |             |   |
| 2.1.  | Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг  | 5 и более<br>условий   | 5   | 5   | 5                                     | 5                                  | 5           | 5   |
|   | Значение показателя 2.1  | 100                    | 100   | 100   | 100                                   | 100                                | 100         | 100   |
|   | Значение показателя 2.1 с учетом значимости  | 30                     | 30  | 30  | 30                                    | 30                                 | 30          | 30  |
| Показатель 2.1 Время ожидания предоставления медицинских услуг                                    |  |                        |   |   |                                       |                                    |             |   |
| 2.2.1.  | Время ожидания приема врача, к которым Вы записались (вызвали на дом) с момента записи на прием составило (амбулаторные условия) |                        | 80  | 87  | 73                                    | 80                                 | 100         | 60  |
| 2.2.1.  | Время ожидания приема врача, к которым Вы записались (вызвали на дом) с момента записи на прием составило (стационарные условия) |                        |   |   | 100                                   |                                    |             | 100   |
| 2.2.2.  | Своевременность приема врача/диагностического исследования (амбулаторные условия)  |                        | 79  | 79  | 83                                    | 80                                 | 80          | 85  |
| 2.2.2.  | Своевременность приема врача/диагностического исследования / госпитализации (стационарные условия)                               |                        |   |   | 97                                    |                                    |             | 100   |
|   | Значение показателя 2.1  | 100                    | 79  | 83  | 88                                    | 80                                 | 90          | 86  |
|   | Значение показателя 2.1 с учетом значимости  | 40                     | 32  | 33  | 35                                    | 32                                 | 36          | 34  |
| Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг |  |                        |   |   |                                       |                                    |             |   |
| 2.3.  | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (амбулаторные условия)                               |                        | 122   | 264   | 207                                   | 43                                 | 47          | 124   |
|   | Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)  |                        | 150   | 300   | 300                                   | 50                                 | 50          | 150   |

| №<br>п/п           | Индикаторы параметра  | Значение<br>показателя | ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная<br>стоматологическая поликлиника» | ГБУЗ НАО «Центральная районная<br>поликлиника Заполярного района Ненецкого<br>автономного округа» | ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» | ООО «Заполярный медицинский центр» | ООО Федоров | ГБУЗ НАО «Окружной<br>противотуберкулезный диспансер» |
|--------------------|---|------------------------|---|---|---------------------------------------|------------------------------------|-------------|---|
| 2.3.               | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (стационарные условия - приемное отделение) |                        |   |   | 44                                    |                                    |             | 28  |
|                    | Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия - приемное отделение)                      |                        |   |   | 46                                    |                                    |             | 28  |
|                    | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (стационарные условия)                      |                        |   |   | 191                                   |                                    |             | 42  |
| 2.3.               | Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)   |                        |   |   | 200                                   |                                    |             | 50  |
|                    | Значение показателя 2.3   | 100                    | 81  | 88  | 87                                    | 86                                 | 94          | 89  |
|                    | Значение показателя 2.3 с учетом значимости   | 30                     | 24  | 26  | 26                                    | 26                                 | 28          | 27  |
| Итого по критерию: |   | 100                    | 86  | 89  | 91                                    | 88                                 | 94          | 91  |

| № п/п  | Индикаторы параметра   | Значение показателя | ГБУЗ НАО «Ленская окружная стоматологическая поликлиника» | ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа» | ГБУЗ НАО «Ленская окружная больница» | ООО «Заполярный медицинский центр» | ООО Фелоров | ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер» |
|--|--|---------------------|---|---|--------------------------------------|------------------------------------|-------------|--|
| <b>Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов</b>  |  |                     |   |   |                                      |                                    |             |  |
| 3.1.   | Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов  | 5 и более условий   | 2   | 5   | 3                                    | 2                                  | 1           | 5  |
|  | Значение показателя 3.1  | 100                 | 40  | 100   | 60                                   | 40                                 | 20          | 100  |
|  | Значение показателя 3.1 с учетом значимости  | 30                  | 12  | 30  | 18                                   | 12                                 | 6           | 30   |
| <b>Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</b> |  |                     |   |   |                                      |                                    |             |  |
| 3.2.   | Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 5 и более условий   | 3   | 5   | 5                                    | 3                                  | 1           | 6  |
|  | Значение показателя 3.2  | 100                 | 60  | 100   | 100                                  | 60                                 | 20          | 100  |
|  | Значение показателя 3.2 с учетом значимости  | 40                  | 24  | 40  | 40                                   | 24                                 | 8           | 40   |
| <b>Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов</b>                               |  |                     |   |   |                                      |                                    |             |  |
| 3.3.   | Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (амбулаторные условия)         |                     | 1   | 15  | 7                                    | 1                                  | 1           | 2  |
|  | Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)                            |                     | 1   | 17  | 10                                   | 1                                  | 1           | 3  |
|  | Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (стационарные условия)         |                     |   |   | 15                                   |                                    |             | 1  |
| 3.3.   | Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)                            |                     |   |   | 15                                   |                                    |             | 1  |
|  | Значение показателя 3.3  | 100                 | 100   | 88  | 85                                   | 100                                | 100         | 83   |
|  | Значение показателя 3.3 с учетом значимости  | 30                  | 30  | 26  | 26                                   | 30                                 | 30          | 25   |
|  | Итого по критерию:   | 100                 | 66  | 96  | 84                                   | 66                                 | 44          | 95   |



| № п/п   | Индикаторы параметра  | Значение показателя | ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника» | ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа» | ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» | ООО «Заполярный медицинский центр» | ООО Федоров | ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер» |
|---|---|---------------------|--|---|---------------------------------------|------------------------------------|-------------|--|
| <b>Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, регистратуры и прочее) при непосредственном обращении в организацию</b> |   |                     |  |   |                                       |                                    |             |  |
| 4.1.  | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (амбулаторные условия) |                     | 86   | 215   | 206                                   | 40                                 | 49          | 120  |
|   | Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)   |                     | 90   | 223   | 220                                   | 40                                 | 50          | 124  |
| 4.1.  | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (стационарные условия) |                     |  |   | 44                                    |                                    |             | 23   |

[illegible]

| № п/п | Индикаторы параметра   | Значение показателя | ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника» | ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа» | ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» | ООО «Заполярный медицинский центр» | ООО Фелоров | ГБУЗ НАО «Окружной противобульварный диспансер» |
|-------|--|---------------------|--|---|---------------------------------------|------------------------------------|-------------|---|
| 4.3.  | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (амбулаторные условия) |                     | 18   | 152   | 96                                    | 10                                 | 1           | 47  |
|       | Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)  |                     | 22   | 156   | 107                                   | 10                                 | 1           | 48  |
| 4.3.  | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (стационарные условия) |                     |  |   | 11                                    |                                    |             | 2   |
|       | Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)  |                     |  |   | 12                                    |                                    |             | 2   |
|       | Значение показателя 4.3  | 100                 | 82   | 97  | 91                                    | 100                                | 100         | 99  |
|       | Значение показателя 4.3 с учетом значимости  | 20                  | 16   | 19  | 18                                    | 20                                 | 20          | 20  |
|       | Итого по критерию:   | 100                 | 90   | 95  | 92                                    | 95                                 | 98          | 91  |

| № п/п  | Индикаторы параметра   | Значение показателя | ГБУЗ ИАО «Ленинградская окружная стоматологическая поликлиника» | ГБУЗ ИАО «Центральная районная поликлиника Запорожского района Ленинского автономного округа» | ГБУЗ ИАО «Ленинская окружная больница» | ООО «Запорожский медицинский центр» | ООО «Федоров» | ГБУЗ ИАО «Окружной противотуберкулезный диспансер» |
|--|--|---------------------|---|---|--|-------------------------------------|---------------|--|
| <b>Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию здравоохранения родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)</b> |  |                     |   |   |  |                                     |               |  |
| 5.1.   | Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (амбулаторные условия) |                     | 132   | 265   | 258                                    | 42                                  | 48            | 136  |
|  | Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)  |                     | 150   | 300   | 300                                    | 50                                  | 50            | 150  |
| 5.1.   | Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (стационарные условия) |                     |   |   | 188                                    |                                     |               | 46   |
|  | Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)  |                     |   |   | 200                                    |                                     |               | 50   |
|  | Значение показателя 5.1  | 100                 | 88  | 88  | 90                                     | 84                                  | 96            | 91   |
|  | Значение показателя 5.1 с учетом значимости  | 30                  | 26  | 27  | 27                                     | 25                                  | 29            | 27   |
| <b>Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы медицинской организации</b>  |  |                     |   |   |  |                                     |               |  |
| 5.2.   | Число получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (амбулаторные условия)                            |                     | 142   | 252   | 242                                    | 48                                  | 50            | 137  |
|  | Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)  |                     | 150   | 300   | 300                                    | 50                                  | 50            | 150  |

| № п/п  | Индикаторы параметра   | Значение показателя | ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника» | ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа» | ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» | ООО «Заполярный медицинский центр» | ООО Федоров | ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер» |
|--|--|---------------------|--|---|---------------------------------------|------------------------------------|-------------|--|
| 5.2.   | Число получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (стационарные условия)                  |                     |  |   | 197                                   |                                    |             | 48   |
|  | Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)  |                     |  |   | 200                                   |                                    |             | 50   |
|  | Значение показателя 5.2  | 100                 | 95   | 84  | 90                                    | 96                                 | 100         | 94   |
|  | Значение показателя 5.2 с учетом значимости  | 20                  | 19   | 17  | 18                                    | 19                                 | 20          | 19   |
| <b>Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в медицинской организации</b> |  |                     |  |   |                                       |                                    |             |  |
| 5.3.   | Число получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (амбулаторные условия) |                     | 142  | 256   | 254                                   | 43                                 | 40          | 138  |
|  | Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (амбулаторные условия)  |                     | 150  | 300   | 300                                   | 50                                 | 50          | 150  |
| 5.3.   | Число получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (стационарные условия) |                     |  |   | 196                                   |                                    |             | 50   |
|  | Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу (стационарные условия)  |                     |  |   | 200                                   |                                    |             | 50   |
|  | Значение показателя 5.3  | 100                 | 95   | 85  | 91                                    | 86                                 | 80          | 96   |
|  | Значение показателя 5.3 с учетом значимости  | 50                  | 47   | 43  | 46                                    | 43                                 | 40          | 48   |
|  | Итого по критерию:   | 100                 | 93   | 86  | 91                                    | 87                                 | 89          | 94   |

---



## Приложение 2

к распоряжению Департамента здравоохранения,  
труда и социальной защиты населения Ненецкого  
автономного округа

от 22 декабря 2020 № 2683

«Об утверждении результатов независимой оценки  
качества условий оказания услуг медицинскими  
организациями Ненецкого автономного округа в  
2020 году и плана по устранению недостатков,  
выявленных в ходе независимой оценки качества  
условий оказания услуг»

**Сводный рейтинг  
медицинских организаций Ненецкого автономного округа  
по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг  
в 2020 году**

| Рейтинг                        | Наименование организации   | Интегральное значение |
|--------------------------------|--|-----------------------|
| 1                              | 2  | 3                     |
| <b>Медицинские организации</b> |  |                       |
| 1                              | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ненецкого автономного округа «Окружной противотуберкулезный диспансер»  | 94                    |
| 2                              | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ненецкого автономного округа «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа» | 92                    |
| 3                              | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ненецкого автономного округа «Ненецкая окружная больница»   | 88                    |
| 5-6                            | Общество с ограниченной ответственностью «Заполярный медицинский центр»  | 86,0                  |
| 5-6                            | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ненецкого автономного округа «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»                                  | 86,0                  |
| 6                              | Общество с ограниченной ответственностью «Федоров»   | 77,0                  |

Приложение 3  
к распоряжению Департамента здравоохранения,  
труда и социальной защиты населения Ненецкого  
автономного округа  
от 22.12 декабря 2020 № 2683  
«Об утверждении результатов независимой оценки  
качества условий оказания услуг медицинскими  
организациями Ненецкого автономного округа в 2020  
году и плана по устранению недостатков, выявленных  
в ходе независимой оценки качества условий  
оказания услуг»

### ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
медицинскими организациями Ненецкого автономного округа в 2020 году

| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки<br>качества условий оказания услуг организацией   | Наименование<br>мероприятия по<br>устранению недостатков,<br>выявленных в ходе<br>независимой оценки<br>качества условий оказания<br>услуг организацией       | Плановый<br>срок<br>реализации<br>мероприятия | Ответственный исполнитель<br>(с указанием фамилии, имени отчества<br>и должности) |
|--|---|---|---|
| 1  | 2   | 3   | 4   |
| <b>Медицинские организации</b>   |   |   |   |
| <b>Открытость и доступность информации об организации</b>  |   |   |   |
| На официальном сайте организации и информационных<br>стендах требуемая в соответствии с требованиями НПА<br>информация представлена не в полном объеме:<br><br>- вакантные должности;<br>- правила внутреннего распорядка для потребителей<br>услуг; | Активизация работы по<br>информированию<br>пользователей услуг о<br>деятельности организации<br>социальной сферы,<br>размещенной на<br>информационных стендах | Постоянно                                     | Козенков Д.С., главный врач<br>ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная<br>больница»           |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила подготовки к диагностическим исследованиям;</li> <li>- сроки госпитализации;</li> <li>- правила предоставления платных медицинских услуг;</li> <li>- условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты;</li> <li>- перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов);</li> <li>- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность;</li> <li>- сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);</li> <li>- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);</li> <li>- график работы;</li> <li>- сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);</li> <li>- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)</li> </ul> | <p>в помещении организации, в сети Интернет в соответствии с перечнем информации и требованиями к ней, установленным нормативными правовыми актами</p> |  |
|--|--|--|

|  |  |           |  |
|--|--|-----------|--|
| Организовать возможность записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации        | Организовать возможность записи на прием к врачу на официальном сайте медицинской организации  | Постоянно | Бобрищев А.Ю., главный врач<br>ГБУЗ НАО «Округдиспансер»   |
| Обязательная к размещению на официальном сайте информация представлена не в полном объеме, в том числе правила записи на первичный прием, правила записи на консультацию | Активизация работы по информированию пользователей услуг о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, в сети Интернет в соответствии с перечнем информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Постоянно | Абрамов А.В., главный врач<br>ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»                                 |
| Информация на официальном сайте организации представлена не в полном объеме, в том числе вакантные должности   | Активизация работы по информированию пользователей услуг о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, в сети Интернет в соответствии с перечнем информации и требованиям к ней, установленным                               | Постоянно | Микова Н.Г., главный врач<br>ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа» |

|  |  |           |  |
|--|--|-----------|--|
|  | нормативными правовыми актами  |           |  |
| На официальном сайте организации требуемая информация размещена не в полном объеме, в том числе график работы и часы приема медицинского работника   | Активизация работы по информированию пользователей услуг о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, в сети Интернет в соответствии с перечнем информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Постоянно | Горелик А.С., главный врач<br>ООО «Заполярный медицинский центр» |
| На официальном сайте организации и информационных стендах требуемая в соответствии с требованиями ИПА информация представлена не в полном объеме, в том числе на официальном сайте организации отсутствуют функционирующие способы взаимодействия с медицинской организацией | Активизация работы по информированию пользователей услуг о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, в сети Интернет в соответствии с перечнем информации и требованиям к ней, установленным                               | Постоянно | Федоров А.В., руководитель<br>ООО «Федоров»                      |

|   | нормативными правовыми актами  |                  |  |
|---|--|------------------|--|
| Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг  |  |                  |  |
| <p>Отсутствие достаточного числа мест ожидания в подразделениях, оказывающих медицинские услуги в амбулаторных условиях;</p> <p>Длительное ожидание оформления и приема амбулаторных пациентов;</p> <p>В стационарных условиях получатели услуг не удовлетворены питанием и действиями персонала по уходу</p> | <p>Организация работы по обеспечению комфортных условий для предоставления услуг</p> | <p>Постоянно</p> | <p>Козепков Д.С., главный врач<br/>ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»;</p>  |
| <p>Длительное ожидание оформления и приема амбулаторных пациентов;</p> <p>Несвоевременность приема врачей;</p> <p>Отсутствие достаточного числа мест ожидания в подразделениях, оказывающих медицинские услуги в амбулаторных условиях;</p>   | <p>Организация работы по обеспечению комфортных условий для предоставления услуг</p> | <p>Постоянно</p> | <p>Абрамов А.В., главный врач<br/>ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»;</p> <p>Микова Н.Г., главный врач<br/>ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа»</p> |
| <p>Отсутствие питьевой воды</p> <p>По времени ожидания предоставления услуг получатели услуг не в полной мере удовлетворены своевременностью приема врачей;</p>   | <p>Организация работы по обеспечению комфортных условий для предоставления услуг</p> | <p>Постоянно</p> | <p>Горелик А.С., главный врач<br/>ООО «Заполярный медицинский центр»</p>   |
| <p>Отсутствие питьевой воды</p> <p>Амбулаторные условия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствие свободных мест ожидания;</li> <li>- несвоевременность приема врачей;</li> <li>- санитарное состояние помещений</li> </ul>  | <p>Организация работы по обеспечению комфортных условий для предоставления услуг</p> | <p>Постоянно</p> | <p>Бобрецов А.Ю., главный врач ГБУЗ<br/>НАО «Окртубдиспансер»</p>  |



|  |   |                            |   |
|--|---|----------------------------|---|
| <p>Стационарные условия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- санитарное состояние помещений;</li> <li>- действия персонала по уходу;</li> <li>- питание</li> </ul>  |   |                            |   |
| <p>Наличие очередей в регистратуру, кабинеты медицинских работников;</p> <p>По времени ожидания предоставления услуг получатели услуг не в полной мере удовлетворены своевременностью приема врачей</p>  | <p>Организация работы по обеспечению комфортных условий для предоставления услуг</p>                            | <p>Постоянно</p>           | <p>Федоров А.В., руководитель ООО «Федоров»</p>   |
| <b>Доступность услуг для инвалидов</b>   |   |                            |   |
| <p>Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- смежных кресел-колясок;</li> <li>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul> | <p>Разработка плана мероприятий по повышению доступности услуг, предоставляемых организацией, для инвалидов</p> | <p>3 квартал 2021 года</p> | <p>Козенков Д.С., главный врач ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»;</p> <p>Абрамов А.В., главный врач ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»;</p> <p>Микова Н.Г., главный врач ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Запалярного района Ненецкого автономного округа»;</p> |

|  |  |                  |  |
|--|--|------------------|--|
| <p>Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работникам организации, прошедшими необходимое обучение(инструктирование);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul> |  |                  | <p>Бобрешов А.Ю., главный врач ГБУЗ НАО «Окрутубдиспансер»;</p> <p>Горелик А.С., главный врач ООО «Заполярный медицинский центр»;</p> <p>Федоров А.В., руководитель ООО «Федоров».</p>   |
| <p><b>Доброжелательность, вежливость</b></p> <p>Повысить уровень доброжелательности, вежливости работников организаций в отношении получателей услуг.</p>  | <p>Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения</p> | <p>Постоянно</p> | <p><b>Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы</b></p> <p>Козенков Д.С., главный врач ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»;</p> <p>Абрамов А.В., главный врач ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»;</p> <p>Микова И.Г., главный врач ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа»;</p> |

|  |    |  |  |
|--|----|--|--|
|  |    |  | Бобрецов А.Ю., главный врач ГБУЗ<br>НАО «Округдиспансер»;<br><br>Горелик А.С., главный врач ООО<br>«Заполянский медицинский центр»;<br><br>Федоров А.В., руководитель ООО<br>«Федоров» |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  |    |  |  |
|  | </ |  |  |