

АКТ № 23
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Наименование организации: ГБУ РО «Поликлиника завода «Красное знамя»
Юридический адрес: 390010, г. Рязань, ул. Октябрьская, д. 63-а
Фактический адрес: 390010, г. Рязань, ул. Октябрьская, д. 63-а
Ф.И.О. руководителя: Сливин А.С.
Контактный телефон: +7 (4912) 33-46-36

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»						
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами.	30%	- на информационном сайте организации; - на официальном сайте организации	Оценка содержания информационных стендов Анализ официального сайта организации	- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями) - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями)	74 78	На стенде отсутствует информация о: - учредителе (учредителях); - сведениях об учредителе (учредителях); - наличии отзывов потребителей услуг; - перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения; - перечне лекарственных препаратов, предназначенных

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
							<p>х 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;</p> <p>- перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий</p>

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
							<p>медицинских организаций; - правилах и сроках госпитализации; - сведениях о медицинских работниках, об уровне их профессиональн ого образования и квалификации; - наличии предписаний органов, осуществляющих х государственный контроль в сфере медицинского обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; - проведении независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями. На сайте отсутствует информация о:</p>

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
							- правила внутреннего распорядка для потребителей услуг; - наличия отзывов потребителей услуг; - сроках, порядке и результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико- санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; - правилах подготовки к диагностическим исследованиям; - правилах и сроках госпитализации; - наличии предписаний органов,

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.	30%	<ul style="list-style-type: none"> - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронного сервиса: форма для подачи электронного 	Анализ официального сайта медицинской организации, эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами»	по 30 баллов за каждый дистанционный способ, но не более 100 баллов по показателю	100	<p>осуществляющие</p> <p>х</p> <p>государственный контроль в сфере медицинского обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;</p> <p>- обновлении информации в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующей информации на сайте не требует регистрации и.</p> <p>Отсутствует:</p> <p>- раздел «Часто задаваемые вопросы».</p>

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	<p>обращения/жалобы/предложения;</p> <p>- электронный сервис: получение консультации по оказываемым услугам;</p> <p>- раздела «Часто задаваемые вопросы»;</p> <p>- иного электронного сервиса</p>	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40	
	Итого по критерию 1	100%	<p>Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации</p>	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40	
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»						
2.1.	Обеспечение в организации	30%	- наличие комфортной	Натурные	По 20 баллов за каждое комфортное	100	

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
	комфортных условий для предоставления услуг.		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.);	наблюдения	условие, но не более 100 баллов		

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	40%	Своевременность предоставления услуги	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	40	
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30	
	Итого по критерию 2	100%					
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
3.1	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов:	30%	Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных	Натурные наблюдения	По 20 баллов за каждое условие доступности, но не более 100 баллов	80	Отсутствует: - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
			<p>кресел-колясок;</p> <p>- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений</p>	Натурные наблюдения			
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	40%	<p>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации,</p>	Анализ официального сайта медицинской организации	По 20 баллов за каждое условие доступности, но не более 100 баллов	60	<p>Отсутствует:</p> <p>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p>

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
			прошедшими необходимым обучением (инструментирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;	гражданам в преодолении барьеров»			
			- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами»			
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30%	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30	
	Итого по критерию 3	100%					
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»						
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг, Эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами»	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	40	
4.2.	Доля получателей услуг,	40%	Удовлетворенность	Выявление мнения	Доля получателей услуг,	40	

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
	удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	получателей услуг о качестве условий оказания услуг	удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультаций по оказываемым услугам и пр.)	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	20	
Итого по критерию 4		100%					
5 Критерий «Удовлетворенность качеством условиями оказания услуг»							
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	30%	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	30	

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
	возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				(в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации, отдельных специалистов, и др. (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации, отдельных специалистов, и др.	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	
	Итого по критерию 5	100%					
ИТОГО по всем критериям 50, 56							

Выводы по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»: _____
 Выводы по результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» _____

Выводы по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» _____
 Выводы по результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» _____

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

Предложения по улучшению деятельности организации: На стенде организации разместить информацию о:

- учредителе (учредителях);
 - сведениях об учредителе (учредителях);
 - наличии отзывов потребителей услуг;
 - перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения;
 - 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;
 - перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;
 - правилах и сроках госпитализации;
 - сведениях о медицинских работниках, об уровне их профессионального образования и квалификации;
 - наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере медицинского обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;
 - проведении независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями.
- На сайте разместить информацию о:
- правилах внутреннего распорядка для потребителей услуг;
 - наличии отзывов потребителей услуг;
 - сроках, порядке и результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;
 - правилах подготовки к диагностическим исследованиям;
 - правилах и сроках госпитализации;
 - наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере медицинского обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;
 - обновлении информации в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений;
 - получении информации на сайте не требует регистрации.
- Обеспечить:
- раздел «Часто задаваемые вопросы»;
- Обеспечить:
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
- Обеспечить:
- 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);

Проректор по лечебной работе и развитию регионального здравоохранения
ФГБОУ ВО «РязГМУ Минздрава Российской Федерации»

(Должность руководителя организации,
выполнявшей функции Оператора)

«8» октября 2024 г.

(Подпись)

М.П.



Г.Б. Артемьева
(Ф.И.О.)