

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями



Указ

**Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597
«О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»**

Федеральный закон от 21 июля 2014 года № 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»**

Федеральный закон от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ

**«О внесении изменений в отдельные законодательные акты
Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения
независимой оценки качества условий оказания услуг организациями
в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания
и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»**

Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ

«Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»



Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ
«Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
устанавливает

ПОЛНОМОЧИЯ

органов государственной власти в сфере охраны здоровья
(часть 2 статьи 14, часть 1 статьи 16)

СОЗДАНИЕ УСЛОВИЙ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОВЕДЕНИЯ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

ОБЯЗАННОСТЬ

медицинских организаций
(пункт 14 статьи 79)

ОБЕСПЕЧИВАТЬ УСЛОВИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ



Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ

«Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

Статья 79.1. Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями

форма

общественный контроль

цели

- информирование граждан о качестве условий оказания услуг
- повышение качества деятельности медицинских организаций

периодичность

не чаще одного раза в год не реже одного раза в три года

критерии

- открытость и доступность информации
- комфортность условий предоставления медицинских услуг, в т.ч. время ожидания предоставления медицинской услуги
- доброжелательность, вежливость работников
- удовлетворенность условиями оказания услуг
- доступность медицинских услуг для инвалидов



**Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ
«Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»**

**Статья 79.1. Независимая оценка качества условий оказания услуг
медицинскими организациями**

**НЕ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ
в целях**

- **Контроля качества и безопасности медицинской деятельности**
- **Экспертизы и контроля качества медицинской помощи**



Создание условий для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

ОБЩЕСТВЕННАЯ ПАЛАТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ по обращению уполномоченного федерального органа исполнительной власти

ФОРМИРУЕТ

1 месяц

Представители
общероссийских
общественных
организаций,
созданных в
целях защиты
прав и
интересов
граждан

ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ
по проведению
независимой оценки
качества условий оказания
услуг медицинскими
организациями,
участвующими в
реализации программы
государственных гарантий
бесплатного оказания
гражданам медицинской
помощи, учредителем
которых является
Российская Федерация

Представители
общероссийских
общественных
объединений
инвалидов



Создание условий для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

ОБЩЕСТВЕННАЯ ПАЛАТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ по обращению уполномоченного федерального органа исполнительной власти



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНЗДРАВ РОССИИ)

П Р И К А З

28 апреля 2018г.

Москва

№ *196н*

Об утверждении

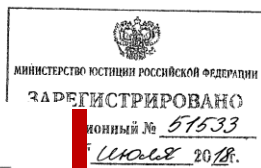
положения об Общественном совете при Министерстве здравоохранения
Российской Федерации по проведению независимой оценки качества
условий оказания услуг медицинскими организациями

В соответствии с частью 7 статьи 79¹ Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 48, ст. 6724; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563) п р и к а з ы в а ю:

Утвердить положение об Общественном совете при Министерстве здравоохранения Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями согласно приложению.

Министр

В.И. Скворцова



- Определение перечня медицинских организаций, в отношении которых проводится НОК
- участие в рассмотрении проектов документации, проектов государственных контрактов, заключаемых ОГВ с организацией, осуществляющей сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг
- Осуществление НОК с учетом информации, представленной оператором
- Формирование результатов НОК и разработка предложений по улучшению деятельности МО
- Представление результатов НОК и предложений по улучшению деятельности МО в ОГВ
- Ежеквартальное рассмотрение итогов мониторинга проведения НОК в субъектах Российской Федерации



МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Создание условий для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

- | | | | |
|-----|---------------------------------------|---|--|
| 1. | Архипова Надежда Ивановна | Общероссийская благотворительная общественная организация инвалидов «Всероссийское общество гемофилии» | ассоциация «Надежда» |
| 2. | Борова Ирина Валерьевна | Президент правления Ассоциации онкологических пациентов «Здравствуй» | Общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское общество инвалидов» |
| 3. | Гриб Владислав Валерьевич | Председатель Комиссии Общественной палаты Российской Федерации по общественному контролю и взаимодействию с общественными советами | Всероссийский союз общественных объединений пациентов |
| 4. | Истягина-Елисеева Елена Александровна | Член Общественной палаты Российской Федерации | Благотворительный фонд развития паллиативной помощи «Детский паллиатив» |
| 5. | Коваленко Никита Витальевич | Всероссийский союз общественных объединений пациентов | Общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское общество онкогематологии «Содействие» |
| 6. | Лихацкий Алексей Леонидович | Всероссийский союз общественных объединений пациентов | Некоммерческий фонд «Национальный фонд развития здравоохранения» |
| 7. | Назаров Герман Геннадьевич | Советник директора Северо-Западного института федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» | Всероссийский союз общественных объединений пациентов |
| 8. | Просыпкин Олег Геннадьевич | Начальник отдела по взаимодействию с органами государственной власти и общественными советами Общественной палаты РФ, к.э.н., Почетный работник высшего профессионального образования РФ | |
| 9. | Пчельникова Полина Игоревна | Общероссийская общественная организация инвалидов «Российская ревматологическая | |
| 10. | Рысев Олег Викторович | | |
| 11. | Ситало Алексей Вадимович | | |
| 12. | Смирнова Валентина Валерьевна | | |
| 13. | Солодовников Андрей Николаевич | | |
| 14. | Стефанюк Елена Ивановна | | |
| 15. | Хвостикова Елена Аркадьевна | | |



Создание условий для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

**ОБЩЕСТВЕННАЯ ПАЛАТА СУБЪЕКТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
по обращению
органа государственной власти субъекта Российской Федерации**

ФОРМИРУЕТ

1 месяц

Представители
общественных
организаций,
созданных в
целях защиты
прав и
интересов
граждан

ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ
по проведению
независимой оценки
качества условий оказания
услуг медицинскими
организациями,
участвующими в
реализации программы
государственных гарантий
бесплатного оказания
гражданам медицинской
помощи, расположенными
на территории субъекта
Российская Федерация

Представители
общественных
объединений
инвалидов



Создание условий для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

**3 года
не менее
5 человек**

**Изменение
не менее трети
состава**

Представители
медицинских
профессиональных
некоммерческих
организаций,
общественной палаты

ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ
по проведению
независимой оценки
качества условий оказания
услуг медицинскими
организациями,
участвующими в
реализации программы
государственных гарантий
бесплатного оказания
гражданам медицинской
помощи

Официальный сайт
органа исполнительной
власти, органа местного
самоуправления

Не могут входить

Представители
органов
государственной
власти и органов
местного
самоуправления,
медицинских
профессиональных
некоммерческих
организаций,
руководители
(их заместители) и
работники
медицинских
организаций



Создание условий для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОРГАН ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ

ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЕ
ОБСУЖДЕНИЕ

УТВЕРЖДАЕТ

ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ
ПО НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА

Перечень видов
медицинских организаций
в соответствии с номенклатурой медицинских
организаций, в отношении которых
не проводится независимая оценка качества
условий оказания ими услуг

Единый порядок
расчета
показателей

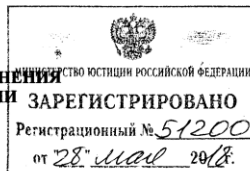
Показатели, характеризующие общие
критерии оценки качества условий оказания
услуг медицинскими организациями,
в отношении которых проводится
независимая оценка



Создание условий для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНЗДРАВ РОССИИ)



П Р И К А З

28 сентября 2018 г.

Москва

№ 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**

В соответствии с пунктом 1 части 4 статьи 79¹ Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 48, ст. 6724; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563) п р и к а з ы в а ю:

Утвердить прилагаемый перечень видов медицинских организаций в соответствии с номенклатурой медицинских организаций, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания ими услуг.

Министр

В.И. Скворцова



МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Создание условий для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства здравоохранения
Российской Федерации
от «28» *сентября* 2018 г. № *197н*

Перечень видов медицинских организаций в соответствии с номенклатурой медицинских организаций, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания ими услуг

1. Лечебно-профилактические медицинские организации:

1.1. Специализированные больницы (в том числе по профилю медицинской помощи), а также специализированные больницы государственной и муниципальной систем здравоохранения:

психиатрическая (стационар) специализированного типа;
психиатрическая (стационар) специализированного типа с интенсивным наблюдением.

1.2. Дом ребенка, в том числе специализированный.

1.3. Молочная кухня.

1.4. Центры (в том числе детские), а также специализированные центры государственной и муниципальной систем здравоохранения:

вспомогательных репродуктивных технологий;
медицинской и социальной реабилитации, в том числе с отделением постоянного проживания инвалидов и детей-инвалидов с тяжелыми формами детского церебрального паралича, самостоятельно не передвигающихся и себя не обслуживающих.

1.5. Медицинские организации скорой медицинской помощи и переливания крови:

станция скорой медицинской помощи;
станция переливания крови;
центр крови.

2. Медицинские организации особого типа:

2.1. Центры:

медицинской профилактики;
медицины катастроф;
медицинский мобилизационных резервов «Резерв»;
медицинский информационно-аналитический;
медицинский биофизический;
военно-врачебной экспертизы;
судебно-медицинской экспертизы.

2

2.2. Бюро:

медико-социальной экспертизы;
медицинской статистики;
патолого-анатомическое;
судебно-медицинской экспертизы.

2.3. Лаборатории:

клинико-диагностическая;
бактериологическая, в том числе по диагностике туберкулеза.

2.4. Медицинский отряд, в том числе специального назначения (военного округа, флота).

3. Медицинские организации по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека:

3.1. Центры гигиены и эпидемиологии.

3.2. Противочумный центр (станция).


3.3. Дезинфекционный центр (станция).

3.4. Центр гигиенического образования населения.

3.5. Центр государственного санитарно-эпидемиологического надзора.



Создание условий для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями


**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
(МИНЗДРАВ РОССИИ)

П Р И К А З

Москва

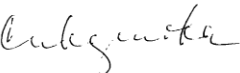
№ 201 н

4 ноя 2018 г.

Об утверждении
показателей, характеризующих общие критерии оценки качества
условий оказания услуг медицинскими организациями,
в отношении которых проводится независимая оценка

В соответствии с частью 5 статьи 79¹ Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 48, ст. 6724; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563) п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка, согласно приложению.
2. Признать утратившим силу приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 ноября 2014 г. № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии качества оказания услуг медицинскими организациями» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22 декабря 2014 г., регистрационный № 35321).

Министр  В.И. Скворцова

№ 201 н

Регистрационный № 54456
от 23 мая 2018 г.

МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО



Создание условий для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

Приложение
к приказу Министерства здравоохранения
Российской Федерации
от « 4 » *ноя* 2018 г. № *201*

**Показатели,
характеризующие общие критерии оценки качества
условий оказания услуг медицинскими организациями,
в отношении которых проводится независимая оценка**

1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»

№ показателя	Показатели
1.1.	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещениях медицинской организации; - на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
1.2.	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел «Часто задаваемые вопросы»); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылка на нее)
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего

2. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»

№ показателя	Показатели
2.1.	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: - обеспечение лечебно-охранительного режима; - отсутствие очередей; - доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию); - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - доступность питьевой воды; - санитарное состояние
2.2.	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

3. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»

№ показателя	Показатели
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок, - наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений



Создание условий для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

3

№ показателя	Показатели
3.2.	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации; - наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)

4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»

№ показателя	Показатели
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

4

5. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№ показателя	Показатели
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.3.	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)



Создание условий для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

Техническая возможность выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями



Анкета
для оценки
качества условий
оказания услуг
медицинскими
организациями
в стационарных
условиях

официальные сайты
органов государственной
власти, органов местного
самоуправления,
медицинских организаций

Анкета
для оценки
качества условий
оказания услуг
медицинскими
организациями
в амбулаторных
условиях



ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА

определяет

перечень медицинских организаций, в отношении которых проводится независимая оценка

принимает участие

в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, государственного контракта, заключаемого органом государственной власти, органом местного самоуправления с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями (оператор)

осуществляет

независимую оценку с учетом информации, представленной оператором

представляет

в орган государственной власти, орган местного самоуправления результаты независимой оценки и предложения об улучшении деятельности медицинских организаций



ОРГАНЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

рассматривают

информацию о результатах независимой оценки
в течение одного месяца с даты ее поступления

учитывают

информацию о результатах независимой оценки при
выработке мер по совершенствованию
деятельности **медицинских организаций** и оценке
деятельности их **руководителей**

размещают

информацию о результатах независимой оценки

- на своих официальных сайтах
- на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru



**Постановление Правительства Российской Федерации
от 14 ноября 2014 года № 1203**

**Министерство финансов Российской Федерации
определяет**

**Состав информации
о результатах
независимой оценки,
включая единые
требования к такой
информации**

**Порядок размещения
информации на
официальном сайте
для размещения
информации о
государственных и
муниципальных
учреждениях
www.bus.gov.ru**

**Приказ Минфина России
от 22.07.2015 № 116н**



РУКОВОДИТЕЛИ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

**Несут ответственность
за непринятие мер
по устранению
недостатков,
выявленных в ходе
независимой оценки
в соответствии
с трудовым
законодательством**

**В трудовых договорах с
руководителями
в показатели
эффективности работы
руководителей
включаются результаты
независимой оценки и
выполнения плана по
устранению выявленных
недостатков**



**РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
учитываются
при оценке эффективности деятельности**

**Руководителя уполномоченного федерального органа
исполнительной власти**

**Высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных
органов государственной власти) субъектов Российской Федерации**

**Руководителей органов исполнительной власти
субъектов Российской Федерации**

Руководителей органов местного самоуправления



**Приказ Минздрава России от 30 декабря 2014 года № 956н
(регистрационный № 36153 от 20.02.2015)**

**Информация,
предоставление
которой является
обязательным в
соответствии с
законодательством
Российской Федерации**

**Требования
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-
коммуникационной сети «Интернет»**



**ВЫСШЕЕ ДОЛЖНОСТНОЕ ЛИЦО
СУБЪЕКТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
(руководитель высшего исполнительного органа государственной
власти субъекта Российской Федерации)

Обязательный публичный отчет о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории субъекта Российской Федерации и учредителем которых является субъект Российской Федерации, и принимаемых мерах по совершенствованию деятельности указанных организаций (содержит информацию о результатах независимой оценки организаций, учредителем которых являются муниципальные образования)

Официальный
сайт

www.bus.gov.ru

ежегодно

Представители
общественной палаты и
общественных советов
по независимой оценке
качества

с участием

Законодательный (представительный) орган
государственной власти субъекта
Российской Федерации

решение

содержащее рекомендации высшему должностному лицу субъекта
Российской Федерации по улучшению организации работы
соответствующих организаций



ПОСТАНОВЛЕНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ от 17 апреля 2018 г. N 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**

Утвердить прилагаемые:

форму 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;

форму 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



УТВЕРЖДАЮ

(ф.и.о. руководителя федерального органа исполнительной власти (уполномоченного им лица), или руководителя органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, или руководителя органа местного самоуправления)

(подпись)

(дата)

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг <1>

(наименование организации)
на 20__ год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия <2>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации



ОПЕРАТОРЫ

(организации, с которыми в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд заключены государственные (муниципальные) контракты на выполнение работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации)

постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»

Не могут являться государственные и муниципальные организации, оказывающие гражданам услуги в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, и федеральные учреждения медико-социальной экспертизы, а также негосударственные организации, оказывающие гражданам услуги в указанных сферах за счет средств бюджетов бюджетной системы Российской Федерации



постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638

по каждой медицинской организации, в отношении которой проводится НОК в текущем году

Источники информации

- официальные сайты МО
- официальный сайт bus.gov.ru
- результаты изучения условий оказания услуг (наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, обеспечение комфортных условий, обеспечение доступности для инвалидов помещений, прилегающих территорий, предоставляемых услуг)
- мнение получателей услуг в целях установления удовлетворенности граждан (**методика выявления и обобщения мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов**)

ОТЧЕТ

- перечень медицинских организаций
- результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах МО и информационных стендах в помещениях МО
- результаты удовлетворенности граждан, в т.ч. объем и параметры выборочной совокупности респондентов
- значения по каждому показателю (в баллах) рассчитанные в соответствии с **единым порядком расчета**
- основные недостатки в работе МО
- выводы и предложения по совершенствованию деятельности МО



Отчет оператора
о выполненных
работах

Орган
государственной
власти, орган
местного
самоуправления

Общественный
совет

1 месяц

Руководители
медицинских
организаций

1 месяц

Результаты независимой
оценки и предложения по
улучшению деятельности
медицинских организаций
(решение общественного
совета)

Государственные
органы
исполнительной
власти,
органы местного
самоуправления
(учредители)

1 квартал

Назначение должностных лиц, ответственных:
за размещение информации о результатах независимой оценки на
www.bus.gov.ru,
за достоверность, полноту и своевременность ее размещения,
за ведение мониторинга посещений гражданами ww.bus.gov.ru
и их отзывов,
за организацию работы по устранению выявленных недостатков и
информирование на www.bus.gov.ru граждан о принятых мерах

Подготовка и
утверждение
планов медицинских
организаций по
устранению
недостатков,
выявленных в ходе
независимой оценки





**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНЗДРАВ РОССИИ)**

П Р И К А З

Москва

№ 221

14 мая 2018 г.

**Об организации
работ по независимой оценке качества условий оказания услуг
медицинскими организациями**

В целях организации работ по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями в соответствии со статьей 79¹ Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 48, ст. 6724; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563) и в соответствии с частью 7 статьи 11 Федерального закона от 5 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» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2017, № 50, ст. 7563) приказываю:

1. Назначить заместителя Министра здравоохранения Российской Федерации Т.В. Яковлеву ответственным за:

организацию работы по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями (далее – независимая оценка качества);

достоверность, полноту и своевременность размещения информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, учредителем которых является Российская Федерация, на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт);

организацию работы по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, учредителем которых является Российская Федерация.

2

2. Назначить ответственным за размещение информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, учредителем которых является Российская Федерация, на официальном сайте советника отдела по взаимодействию с регионами и совещательными органами Министерства здравоохранения Российской Федерации Департамента международного сотрудничества и связей с общественностью Н.Н. Скороходову.

3. Назначить ответственным за ведение мониторинга посещений гражданами официального сайта и их отзывов, а также за информирование на официальном сайте граждан о принятых мерах заместителя начальника отдела по взаимодействию с регионами и совещательными органами Министерства здравоохранения Российской Федерации Департамента международного сотрудничества и связей с общественностью В.В. Кулешову.

4. Рекомендовать органам государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья назначить ответственных лиц за организацию работ по независимой оценке качества в субъекте Российской Федерации и взаимодействие с Министерством здравоохранения Российской Федерации по вопросам организации и проведения независимой оценки качества по должности не ниже заместителя руководителя органа государственной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья.

5. Признать утратившими силу приказы Министерства здравоохранения Российской Федерации:

от 3 марта 2016 г. № 136 «Об организации работ по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями»;

от 28 апреля 2016 г. № 269 «О внесении изменений в ведомственный план работ Министерства здравоохранения Российской Федерации по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями на 2016–2018 годы, утвержденный приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 3 марта 2016 г. № 136 «Об организации работ по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями»;

от 4 октября 2017 г. № 763 «О внесении изменения в приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 3 марта 2016 г. № 136 «Об организации работ по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями».

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. Министра

В.И. Скворцова



**ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОРГАН ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ,
осуществляющий функции по выработке и реализации
государственной политики и нормативно-правовому регулированию в
сфере охраны здоровья**

**взаимодействует с другими федеральными органами исполнительной
власти, в ведении которых находятся медицинские организации,
и органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации
по вопросам организации и проведения независимой оценки качества**

**осуществляет мониторинг проведения независимой оценки качества
в субъектах Российской Федерации и рассматривает его итоги
ежеквартально на заседаниях общественного совета
по независимой оценке качества**



Контроль за соблюдением процедур проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации

Приложение
к приказу Росздравнадзора
от 27.04.2017 № 4043
(в ред. от 05.12.2017 № 9974, от 22.02.2018 № 1158, от 29.03.2018 № 2000)

**Перечень
правовых актов и их отдельных частей (положений), содержащих
обязательные требования, соблюдение которых оценивается при проведении
мероприятий по контролю в рамках отдельного вида государственного
контроля (надзора)**

**1. Перечень актов, содержащих обязательные требования, соблюдение которых
оценивается при проведении мероприятий по контролю при осуществлении
государственного контроля качества и безопасности медицинской
деятельности**

Раздел I. Федеральные законы

Раздел II. Указы Президента Российской Федерации, постановления и
распоряжения Правительства Российской Федерации

Раздел III. Нормативные правовые акты федеральных органов исполнительной
власти и нормативные документы федеральных органов исполнительной
власти

№	Сведения об утверждении Наименование документа (обозначение)	Краткое описание круга лиц и (или) перечня объектов, в отношении которых устанавливаются обязательные требования	Указание на структурные единицы акта, соблюдение которых оценивается при проведении мероприятий по контролю*
154.	<u>приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12.11.2015 № 802н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи»</u>	Юридические лица, индивидуальные предприниматели, осуществляющие медицинскую деятельность	

Раздел IV. Нормативные правовые акты органов государственной власти
СССР и РСФСР, нормативные правовые акты органов исполнительной власти
СССР и РСФСР

**12. Перечень актов, содержащих обязательные требования, соблюдение
которых оценивается при проведении мероприятий по контролю при
осуществлении лицензионного контроля медицинской деятельности,
осуществляемой медицинскими организациями на территориях Республики
Крым и города федерального значения Севастополя, сведения о которой
предоставляются в уведомительном порядке**

Раздел I. Федеральные законы

Раздел II. Указы Президента Российской Федерации, постановления и
распоряжения Правительства Российской Федерации

Раздел III. Нормативные правовые акты федеральных органов исполнительной
власти и нормативные документы федеральных органов исполнительной
власти

№	Сведения об утверждении Наименование документа (обозначение)	Краткое описание круга лиц и (или) перечня объектов, в отношении которых устанавливаются обязательные требования	Указание на структурные единицы акта, соблюдение которых оценивается при проведении мероприятий по контролю*
92.	<u>Приказ Минздрава России 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»</u>	Юридические лица, индивидуальные предприниматели, осуществляющие медицинскую деятельность	

