

**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 Министерства здравоохранения Российской Федерации



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНЗДРАВ РОССИИ)

П Р И К А З

28 апреля 2018г.

Москва

№ *196н*

Об утверждении

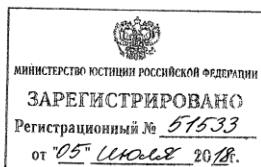
положения об Общественном совете при Министерстве здравоохранения
Российской Федерации по проведению независимой оценки качества
условий оказания услуг медицинскими организациями

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, учредителем которых является Российская Федерация, в отношении которых проводится НОК
- 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 Минздрав России

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

Министерство здравоохранения Российской Федерации

**ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЕ
ОБСУЖДЕНИЕ**

**ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ
ПО НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА**

УТВЕРЖДАЕТ

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**

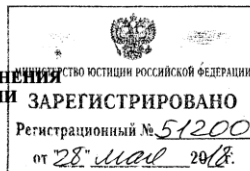
Показатели, характеризующие общие
критерии оценки качества условий оказания
услуг медицинскими организациями,
в отношении которых проводится
независимая оценка

приказ Минтруда России от
31.05.2018 № 344н

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 апреля 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

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

УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства здравоохранения
Российской Федерации
от «18» *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).

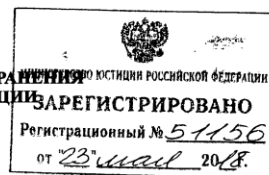
3.4. Центр гигиенического образования населения.

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

4 ноя 2018 г.

Москва

№ *201 н*

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

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 гиперссылки на нее)
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

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

№ 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.	<p>Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта 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



НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

ОЦЕНИТЬ

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

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

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



НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

ОЦЕНИТЬ



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНЗДРАВ РОССИИ)

П Р И К А З

13.11.18 2018г.

Москва

№ 442

Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет»

В соответствии со статьей 79¹ Федерального закона Российской Федерации 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, 4257; 2017, № 50, ст. 7563) и в целях обеспечения технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить форму Анкеты для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях согласно приложению № 1.
2. Утвердить форму Анкеты для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях согласно приложению № 2.
3. Утвердить форму Анкеты для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями переливания крови согласно приложению № 3.
4. Утвердить форму Анкеты для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями скорой медицинской помощи согласно приложению № 4.
5. Департаменту информационных технологий и связи (Е.Л. Бойко) разместить на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет» формы анкет для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в соответствии с приложениями № 1-4 к настоящему приказу, обеспечив техническую возможность выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями.

Министр

В.И. Скворцова

Министерство здравоохранения Российской Федерации

рассматривает

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

учитывает


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

размещает


информацию о результатах независимой оценки

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

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**



УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 26 июля 2018 г. № 873

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 26 июля 2018 г. № 873

МОСКВА

О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения

Правительство Российской Федерации **постановляет**:

1. Утвердить прилагаемые изменения, которые вносятся в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения, утвержденную постановлением Правительства Российской Федерации от 12 апреля 2013 г. № 329 "О типовой форме трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 16, ст. 1958).

2. Настоящее постановление вступает в силу по истечении 90 дней после дня его официального опубликования.

Председатель Правительства
Российской Федерации



Д.Медведев

ИЗМЕНЕНИЯ,

которые вносятся в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения

1. Пункт 9 дополнить подпунктом "р"¹ следующего содержания:
"р¹) обеспечивать выполнение утвержденного в установленном порядке плана по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением"³¹;
2. Пункт 11 дополнить подпунктом "в"¹ следующего содержания:
"в¹) проводить оценку эффективности работы руководителя с учетом результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением и выполнения плана по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением (в случае проведения такой оценки)³¹;"
3. Пункт 20 изложить в следующей редакции:
"20. Выплаты стимулирующего характера осуществляются с учетом достижения показателей эффективности деятельности учреждения и работы руководителя"³¹."
4. Дополнить пунктом 20¹ следующего содержания:
"20¹. Руководителю устанавливаются следующие показатели эффективности его работы"⁸¹:

Наименование показателя	Критерии оценки показателя	Отчетный период
		"

**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**

**постановление Правительства Российской Федерации от 14.11.2018 № 1373
Оценка удовлетворенности населения услугами в сферах образования,
здравоохранения, культуры и социального обслуживания
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями
социальной сферы**

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»**

**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 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)

ПЛАН

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

(наименование организации)
на 20__ год

(подпись)

(дата)

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

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»

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)**

приказ Минтруда России
от 30.10.2018 № 675н

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

приказ Минтруда России от
31.05.2018 № 344н

**Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации
от 30.10.2018 № 675н**

«Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

Цель – определение удовлетворенности граждан, являющихся получателями услуг, условиями их оказания

Основной метод – опрос получателей услуг

**Формы опроса: анкетирование
интервьюирование,
телефонный опрос**

Рекомендуемый объем выборочной совокупности:

40% от общей численности получателей услуг в медицинской организации в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки, но не более **600** респондентов в медицинской организации

Руководители
медицинских
организаций

Министерство здравоохранения
Российской Федерации

Государственные
органы
исполнительной
власти,
органы местного
самоуправления
(учредители)

1 квартал

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

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



**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

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	