

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ПРИКАЗ**  
**от 14 мая 2015 г. N 240**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО ПРОВЕДЕНИЮ  
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

В соответствии с [планом](#) мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 487-р (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 14, ст. 1722; 2015, N 4, ст. 969), приказываю:

Утвердить Методические [рекомендации](#) по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями согласно приложению.

Министр  
В.И.СКВОРЦОВА

Приложение  
к приказу Министерства  
здравоохранения  
Российской Федерации  
от 14 мая 2015 г. N 240

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ  
УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

I. Общие положения

1. Настоящие Методические рекомендации подготовлены в целях реализации [статьи 79.1](#) Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 323-ФЗ) и [пункта 4\(1\)](#) плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 487-р.

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

3. Организация и проведение независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями осуществляется в соответствии со [статьей 79.1](#) Федерального закона N 323-ФЗ и проводится не чаще одного раза в год и не реже одного раза в три года.

4. При проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями используется общедоступная информация о медицинских организациях, размещаемая, в том числе, в форме открытых данных.

5. Согласно [статье 79.1](#) Федерального закона N 323-ФЗ независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации о медицинской организации; комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления медицинской услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации; удовлетворенность оказанными услугами.

[Показатели](#), характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка, утверждены приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 ноября 2014 г. N 787н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22 декабря 2014 г., регистрационный N 35321) (далее - приказ Минздрава России N 787н).

6. Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями проводится в обязательном порядке в отношении медицинских организаций, участвующих в реализации [программы](#) государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, независимо от их ведомственной принадлежности и формы собственности.

7. Информация, предоставление которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации, размещается в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") в соответствии с [требованиями](#) к ее содержанию и форме предоставления, утвержденными приказом Минздрава России от 30 декабря 2014 г. N 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" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 20 февраля 2015 г., регистрационный N 36153) (далее соответственно - приказ Минздрава России N 956н, официальные сайты):

на официальном сайте Минздрава России;

на официальных сайтах органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья;

на официальных сайтах органов местного самоуправления;

на официальных сайтах медицинских организаций.

8. Состав информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](#) в соответствии с Федеральным [законом](#) от 12 января 1996 г. N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях" и [приказом](#) Министерства финансов Российской Федерации от 21 июля 2011 г. N 86н "Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта" определяются Министерством финансов Российской Федерации ([часть 13 статьи 79.1](#) Федерального закона N 323-ФЗ).

## II. Организация и проведение независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями

9. В целях обеспечения единых подходов и требований к проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Министерством здравоохранения Российской Федерации, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления (далее - уполномоченные органы) создаются условия для организации и проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями.

10. В соответствии с [пунктами 2, 3, 6 части 4 статьи 79.1](#) Федерального закона N 323-ФЗ

уполномоченные органы формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и утверждают соответствующие положения о них или возлагают функции по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями на существующие при этих уполномоченных органах общественные советы (далее - общественные советы).

Так, в соответствии с [положением](#) об Общественном совете при Министерстве здравоохранения Российской Федерации функции по организации и проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации [программы](#) государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, возложены на Общественный совет при Министерстве здравоохранения Российской Федерации (приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12 октября 2013 г. N 736).

11. В целях создания условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями органы государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья на основании перечня медицинских организаций, утвержденного в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, ежегодно до 1 февраля текущего года направляют в Общественный совет при Министерстве здравоохранения Российской Федерации и в соответствующие общественные советы сведения о медицинских организациях, участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год по [форме](#) согласно приложению N 1 (далее - сведения о медицинских организациях).

12. Общественные советы с учетом обязательного проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в каждой медицинской организации не реже одного раза в три года и не чаще одного раза в год на основании перечня медицинских организаций, утвержденного в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, и сведений о медицинских организациях, утверждают перечень медицинских организаций, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями в текущем году. Данный перечень размещается на официальных сайтах уполномоченных органов.

13. В целях обеспечения технической возможности выражения пациентами мнений о качестве оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации [программы](#) государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, уполномоченные органы размещают на своих официальных сайтах в сети "Интернет" и на сайтах медицинских организаций анкету для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями ([приложение N 2](#) и [приложение N 3](#) к настоящему Методическим рекомендациям) в виде интерактивной формы.

При этом должна обеспечиваться возможность заполнения размещаемых анкет как на официальных сайтах этих органов, так и на официальных сайтах медицинских организаций, участвующих в реализации [программы](#) государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

14. Обработка результатов анкетирования производится только на официальных сайтах уполномоченных органов.

Сводные данные по результатам электронного анкетирования граждан по каждой медицинской организации ежемесячно направляются уполномоченным органом в общественный совет.

15. В случае обращения граждан о предоставлении возможности заполнения анкеты на бумажном носителе, уполномоченные органы и медицинские организации обеспечивают возможность заполнения анкеты на бумажном носителе.

Анкеты, заполненные на бумажных носителях, ежемесячно направляются медицинскими организациями и уполномоченным органом в общественный совет. Представление сводных данных по результатам электронного анкетирования и анкет на бумажном носителе завершается 1 ноября текущего года.

16. Общественные советы до 1 декабря текущего года на основании анализа информации, представленной на официальных сайтах медицинских организаций, и сводных данных по

результатам электронного анкетирования, а также анкет на бумажном носителе, представленных уполномоченными органами, рассчитывают для каждой медицинской организации показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (в соответствии с [приложением](#) к приказу Минздрава России N 787н):

16.1. В амбулаторных [условиях](#):

16.1.1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации:

- [пункт 1.1](#) - указывается показатель рейтинга медицинской организации, размещенный на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

- [пункты 1.2, 1.3](#) - на основании информации, опубликованной на официальном сайте медицинской организации в сети "Интернет" в соответствии с [приказом](#) Минздрава России N 956н;

- [пункты 1.4, 1.5](#) - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

16.1.2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения:

- [пункты 2.1, 2.3, 2.4, 2.5](#) - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан;

- [пункт 2.2](#) - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан, и сравнения со сроком ожидания, установленным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год.

16.1.3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги:

- [пункт 3.1](#) - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан, и сравнения со сроком ожидания, установленным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год;

- [пункты 3.2, 3.3](#) - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

16.1.4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации:

- [пункты 4.1, 4.2](#) - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

16.1.5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации:

- [пункты 5.1, 5.2](#) - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

Результаты расчетов по каждой медицинской организации суммируются, и выводится балльная оценка (максимальная сумма - 73 балла).

16.2. В стационарных [условиях](#):

16.2.1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации:

- [пункт 1.1](#) - указывается показатель рейтинга медицинской организации, размещенный на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

- [пункты 1.2, 1.3](#) - на основании информации, опубликованной на официальных сайтах медицинских организаций в сети "Интернет" в соответствии с [приказом](#) Минздрава России N 956н;

- [пункты 1.4, 1.5](#) - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

16.2.2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения:

- [пункты 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5](#) - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

16.2.3. Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги:

- [пункт 3.1](#) - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан, и сравнения со сроком ожидания, установленным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год;

- пункт 3.2 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан, и сравнения со сроком ожидания, установленным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год;

- пункт 3.3 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

16.2.4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации:

- пункт 4.1, 4.2 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

16.2.5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами:

- пункт 5.1, 5.2, 5.3 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

Результаты расчетов по каждой медицинской организации суммируются, и выводится балльная оценка (максимальная сумма - 75 баллов).

Каждой медицинской организации в перечне медицинских организаций, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями в текущем году, присваивается порядковый номер по мере уменьшения суммы баллов. Медицинской организации, которая получила наивысшую балльную оценку, присваивается 1-й номер.

По результатам оценки общественный совет разрабатывает предложения по улучшению качества работы каждой медицинской организации.

Балльные оценки и предложения по улучшению качества работы каждой медицинской организации утверждаются решением общественного совета, которое направляется в уполномоченные органы и размещается на их официальных сайтах в сети "Интернет" в разделе "Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями".

16.3. Уполномоченный орган, при котором создан этот общественный совет, в месячный срок рассматривает поступившее решение общественного совета о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и учитывает его при выработке мер по совершенствованию деятельности медицинских организаций.

16.4. Уполномоченные органы размещают информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" (пункт 8 настоящих Методических рекомендаций).

Приложение N 1  
к Методическим рекомендациям по  
проведению независимой оценки  
качества оказания услуг  
медицинскими организациями,  
утвержденным приказом  
Министерства здравоохранения  
Российской Федерации  
от 14 мая 2015 г. N 240

Медицинские организации,  
участвующие в реализации территориальной программы  
государственных гарантий бесплатного оказания гражданам  
медицинской помощи

Наименование субъекта Российской Федерации					
N п/п	Полное наименование медицинской организации	Фактический адрес медицинской организации <*>	Амбулаторные условия +/-	Стационарные условия +/-	Адрес официального сайта медицинской организации в сети "Интернет"

Руководитель  
органа государственной власти  
субъекта Российской Федерации  
в сфере охраны здоровья

\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_

(дата)

-----

<\*> В случае нахождения структурных подразделений по нескольким адресам, указываются все адреса по месту нахождения и наименования структурного подразделения.

качества оказания услуг  
медицинскими организациями,  
утвержденным приказом  
Министерства здравоохранения  
Российской Федерации  
от 14 мая 2015 г. N 240

АНКЕТА  
для оценки качества оказания услуг медицинскими  
организациями в амбулаторных условиях

Когда и в какую медицинскую организацию Вы обращались?

Субъект Российской Федерации

 \*

Полное наименование медицинской организации

 \*

Месяц, год текущий

 \*

1. Причина, по которой Вы обратились в медицинскую организацию?

- заболевание
- травма
- диспансеризация
- профосмотр (по направлению работодателя)
- получение справки (для бассейна, для водительского удостоверения и т.д.)
- закрытие листка нетрудоспособности

2. Ваше обслуживание в медицинской организации?

- за счет ОМС
- за счет ДМС
- на платной основе

3. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

- нет
- (\*) да

Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

- I группа
- II группа
- III группа

Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?

- да
- (\*) нет
- отсутствие специального подъезда и парковки для автотранспорта
- отсутствие пандусов, поручней
- отсутствие электрических подъемников
- отсутствие специальных лифтов
- отсутствие голосовых сигналов
- отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов
- отсутствие информации для слабовидящих людей шрифтом Брайля
- отсутствие специально оборудованного туалета

4. При первом обращении в медицинскую организацию Вы сразу записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и Ф.И.О. врача)?

- да
- нет

5. Вы записались на прием к врачу?

- по телефону
- с использованием сети Интернет
- в регистратуре лично
- лечащим врачом на приеме при посещении

6. Срок ожидания приема у врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)?

- 10 дней
- 9 дней
- 8 дней
- 7 дней
- 5 дней
- меньше 5 дней

7. Врач Вас принял во время, установленное по записи?

- да
- нет

8. Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?

- да
  - нет
- Что не удовлетворяет?
- отсутствие свободных мест ожидания
  - состояние гардероба
  - состояние туалета
  - отсутствие питьевой воды
  - санитарные условия

9. Перед посещением врача Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?

- нет
- да

Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?

- да
- нет

10. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

- нет
- да

Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?

- да
- нет

11. Вы знаете своего участкового терапевта (педиатра) (Ф.И.О., график работы, N кабинета и др.)?

- да
- нет

12. Как часто Вы обращаетесь к участковому терапевту (педиатру)?

- раз в месяц
- раз в квартал
- раз в полугодие
- раз в год
- не обращаюсь

13. Вы удовлетворены обслуживанием у участкового терапевта (педиатра) (доброжелательность, вежливость)?

- да
- нет

14. Удовлетворены ли Вы компетентностью участкового врача (педиатра)?

- да
  - нет
- Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья

- Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации
- Вам не дали выписку
- Вам не выписали рецепт

15. Как часто Вы обращаетесь к узким специалистам (лор, хирург, невролог, офтальмолог и др.)?

- раз в месяц
- раз в квартал
- раз в полугодие
- раз в год
- не обращаюсь

16. Вы удовлетворены обслуживанием у узких специалистов (доброжелательность, вежливость)?

- да
- нет

17. Удовлетворены ли вы компетентностью узких специалистов?

- да
- (\*) нет
- Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья
- Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации
- Вам не дали выписку
- Вам не выписали рецепт

18. Срок ожидания диагностического исследования (диагностические инструментальные и лабораторные исследования) с момента получения направления на диагностическое исследование (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)?

- 10 дней
- 9 дней
- 8 дней
- 7 дней
- 5 дней
- меньше 5 дней

19. Срок ожидания диагностического исследования (компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография) с момента получения направления на диагностическое исследование (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)?

- 30 дней
- 29 дней
- 28 дней
- 27 дней
- 15 дней
- меньше 15 дней

20. Вы удовлетворены оказанными услугами в медицинской организации?

- да
- нет

21. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?

- да

нет

22. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях?

да

нет

23. Вы благодарили персонал медицинской организации за оказанные Вам медицинские услуги?

нет

да

Кто был инициатором благодарения?

я сам(а)

персонал медицинской организации

Форма благодарения:

письменная благодарность (в журнале, на сайте)

цветы

подарки

услуги

деньги

Приложение N 3  
к Методическим рекомендациям по  
проведению независимой оценки  
качества оказания услуг  
медицинскими организациями,  
утвержденным приказом  
Министерства здравоохранения  
Российской Федерации  
от 14 мая 2015 г. N 240

#### АНКЕТА

для оценки качества оказания услуг медицинскими  
организациями в стационарных условиях

Когда и в какую медицинскую организацию Вы были госпитализированы?

Субъект Российской Федерации

	*
--	---

Полное наименование медицинской организации

	*
--	---

Месяц, год текущий

	*
--	---

1. Госпитализация была:

- плановая
- экстренная

2. Вы были госпитализированы:

- за счет ОМС
- за счет ДМС
- на платной основе

3. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

- нет
- да

Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

- I группа
- II группа
- III группа

Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?

- да
- нет
- отсутствие специального подъезда и парковки для автотранспорта
- отсутствие пандусов, поручней
- отсутствие электрических подъемников
- отсутствие специальных лифтов
- отсутствие голосовых сигналов
- отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов
- отсутствие информации для слабовидящих людей шрифтом Брайля
- отсутствие специального оборудованного туалета

4. Перед госпитализацией Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?

- нет
- да

Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?

- да
- нет

5. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

- нет
- да

Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?

- да
- нет

6. В каком режиме стационара Вы проходили лечение?

- круглосуточного пребывания
- дневного стационара

7. Вы удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении?

- да

(\*) нет

Что не удовлетворяет?

отсутствие свободных мест ожидания

состояние гардероба

состояние туалета

отсутствие питьевой воды

санитарные условия

8. Сколько времени Вы ожидали в приемном отделении?

до 120 мин.

до 75 мин.

до 60 мин.

до 45 мин.

до 30 мин.

9. Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность, вежливость)?

да

нет

10. Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?

да

нет

11. Срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)?

30 дней

29 дней

28 дней

27 дней

15 дней

меньше 15 дней

12. Возникала ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет?

да

нет

13. Возникала ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет?

нет

(\*) да

Необходимость:

для уточнения диагноза

с целью сокращения срока лечения

приобретение расходных материалов

14. Удовлетворены ли Вы компетентностью медицинских работников медицинской организации?

да

(\*) нет

Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья

Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации

Вам не дали выписку

15. Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской организации?

да

нет

16. Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации?

да

нет

Что не удовлетворяет?

уборка помещений

освещение, температурный режим

медицинской организации требуется ремонт

в медицинской организации старая мебель

17. Удовлетворены ли Вы оказанными услугами в медицинской организации?

да

нет

18. Удовлетворены ли Вы действиями персонала медицинской организации по уходу?

да

нет

19. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?

да

нет

20. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях?

да

нет

21. Вы благодарили персонал медицинской организации за оказанные Вам медицинские услуги?

нет

да

Кто был инициатором благодарения?

я сам(а)

персонал медицинской организации

Форма благодарения:

письменная благодарность (в журнале, на сайте)

цветы

подарки

услуги

деньги

---

Документ предоставлен [КонсультантПлюс](#)

**ПРИКАЗ**  
**от 14 мая 2015 г. N 240**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО ПРОВЕДЕНИЮ  
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

В соответствии с [планом](#) мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 487-р (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 14, ст. 1722; 2015, N 4, ст. 969), приказываю:

Утвердить Методические [рекомендации](#) по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями согласно приложению.

Министр  
В.И.СКВОРЦОВА

Приложение  
к приказу Министерства  
здравоохранения  
Российской Федерации  
от 14 мая 2015 г. N 240

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ  
УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

I. Общие положения

1. Настоящие Методические рекомендации подготовлены в целях реализации [статьи 79.1](#) Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 323-ФЗ) и [пункта 4\(1\)](#) плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 487-р.

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

3. Организация и проведение независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями осуществляется в соответствии со [статьей 79.1](#) Федерального закона N 323-ФЗ и проводится не чаще одного раза в год и не реже одного раза в три года.

4. При проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями используется общедоступная информация о медицинских организациях, размещаемая, в том числе, в форме открытых данных.

5. Согласно [статье 79.1](#) Федерального закона N 323-ФЗ независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации о медицинской организации; комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения; время

ожидания предоставления медицинской услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации; удовлетворенность оказанными услугами.

**Показатели**, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка, утверждены приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 ноября 2014 г. N 787н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22 декабря 2014 г., регистрационный N 35321) (далее - приказ Минздрава России N 787н).

6. Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями проводится в обязательном порядке в отношении медицинских организаций, участвующих в реализации **программы** государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, независимо от их ведомственной принадлежности и формы собственности.

7. Информация, предоставление которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации, размещается в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") в соответствии с **требованиями** к ее содержанию и форме предоставления, утвержденными приказом Минздрава России от 30 декабря 2014 г. N 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" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 20 февраля 2015 г., регистрационный N 36153) (далее соответственно - приказ Минздрава России N 956н, официальные сайты):

на официальном сайте Минздрава России;

на официальных сайтах органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья;

на официальных сайтах органов местного самоуправления;

на официальных сайтах медицинских организаций.

8. Состав информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) в соответствии с Федеральным **законом** от 12 января 1996 г. N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях" и **приказом** Министерства финансов Российской Федерации от 21 июля 2011 г. N 86н "Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта" определяются Министерством финансов Российской Федерации (**часть 13 статьи 79.1** Федерального закона N 323-ФЗ).

## II. Организация и проведение независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями

9. В целях обеспечения единых подходов и требований к проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Министерством здравоохранения Российской Федерации, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления (далее - уполномоченные органы) создаются условия для организации и проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями.

10. В соответствии с **пунктами 2, 3, 6 части 4 статьи 79.1** Федерального закона N 323-ФЗ уполномоченные органы формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и утверждают соответствующие положения о них или возлагают функции по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями на существующие при этих уполномоченных органах общественные

советы (далее - общественные советы).

Так, в соответствии с [положением](#) об Общественном совете при Министерстве здравоохранения Российской Федерации функции по организации и проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации [программы](#) государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, возложены на Общественный совет при Министерстве здравоохранения Российской Федерации (приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12 октября 2013 г. N 736).

11. В целях создания условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями органы государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья на основании перечня медицинских организаций, утвержденного в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, ежегодно до 1 февраля текущего года направляют в Общественный совет при Министерстве здравоохранения Российской Федерации и в соответствующие общественные советы сведения о медицинских организациях, участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год по [форме](#) согласно приложению N 1 (далее - сведения о медицинских организациях).

12. Общественные советы с учетом обязательного проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в каждой медицинской организации не реже одного раза в три года и не чаще одного раза в год на основании перечня медицинских организаций, утвержденного в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, и сведений о медицинских организациях, утверждают перечень медицинских организаций, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями в текущем году. Данный перечень размещается на официальных сайтах уполномоченных органов.

13. В целях обеспечения технической возможности выражения пациентами мнений о качестве оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации [программы](#) государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, уполномоченные органы размещают на своих официальных сайтах в сети "Интернет" и на сайтах медицинских организаций анкету для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями ([приложение N 2](#) и [приложение N 3](#) к настоящим Методическим рекомендациям) в виде интерактивной формы.

При этом должна обеспечиваться возможность заполнения размещаемых анкет как на официальных сайтах этих органов, так и на официальных сайтах медицинских организаций, участвующих в реализации [программы](#) государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

14. Обработка результатов анкетирования производится только на официальных сайтах уполномоченных органов.

Сводные данные по результатам электронного анкетирования граждан по каждой медицинской организации ежемесячно направляются уполномоченным органом в общественный совет.

15. В случае обращения граждан о предоставлении возможности заполнения анкеты на бумажном носителе, уполномоченные органы и медицинские организации обеспечивают возможность заполнения анкеты на бумажном носителе.

Анкеты, заполненные на бумажных носителях, ежемесячно направляются медицинскими организациями и уполномоченным органом в общественный совет. Представление сводных данных по результатам электронного анкетирования и анкет на бумажном носителе завершается 1 ноября текущего года.

16. Общественные советы до 1 декабря текущего года на основании анализа информации, представленной на официальных сайтах медицинских организаций, и сводных данных по результатам электронного анкетирования, а также анкет на бумажном носителе, представленных уполномоченными органами, рассчитывают для каждой медицинской организации показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (в соответствии с [приложением](#) к приказу Минздрава России N 787н):

#### 16.1. В амбулаторных условиях:

16.1.1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации:

- пункт 1.1 - указывается показатель рейтинга медицинской организации, размещенный на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

- пункты 1.2, 1.3 - на основании информации, опубликованной на официальном сайте медицинской организации в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минздрава России N 956н;

- пункты 1.4, 1.5 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

16.1.2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения:

- пункты 2.1, 2.3, 2.4, 2.5 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан;

- пункт 2.2 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан, и сравнения со сроком ожидания, установленным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год.

16.1.3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги:

- пункт 3.1 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан, и сравнения со сроком ожидания, установленным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год;

- пункты 3.2, 3.3 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

16.1.4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации:

- пункты 4.1, 4.2 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

16.1.5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации:

- пункты 5.1, 5.2 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

Результаты расчетов по каждой медицинской организации суммируются, и выводится балльная оценка (максимальная сумма - 73 балла).

#### 16.2. В стационарных условиях:

16.2.1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации:

- пункт 1.1 - указывается показатель рейтинга медицинской организации, размещенный на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

- пункты 1.2, 1.3 - на основании информации, опубликованной на официальных сайтах медицинских организаций в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минздрава России N 956н;

- пункты 1.4, 1.5 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

16.2.2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения:

- пункты 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

16.2.3. Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги:

- пункт 3.1 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан, и сравнения со сроком ожидания, установленным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год;

- пункт 3.2 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан, и сравнения со сроком ожидания, установленным в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год;

- пункт 3.3 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

16.2.4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации:

- пункт 4.1, 4.2 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

16.2.5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами:

- пункт 5.1, 5.2, 5.3 - на основании анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан.

Результаты расчетов по каждой медицинской организации суммируются, и выводится балльная оценка (максимальная сумма - 75 баллов).

Каждой медицинской организации в перечне медицинских организаций, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями в текущем году, присваивается порядковый номер по мере уменьшения суммы баллов. Медицинской организации, которая получила наивысшую балльную оценку, присваивается 1-й номер.

По результатам оценки общественный совет разрабатывает предложения по улучшению качества работы каждой медицинской организации.

Балльные оценки и предложения по улучшению качества работы каждой медицинской организации утверждаются решением общественного совета, которое направляется в уполномоченные органы и размещается на их официальных сайтах в сети "Интернет" в разделе "Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями".

16.3. Уполномоченный орган, при котором создан этот общественный совет, в месячный срок рассматривает поступившее решение общественного совета о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и учитывает его при выработке мер по совершенствованию деятельности медицинских организаций.

16.4. Уполномоченные органы размещают информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" (пункт 8 настоящих Методических рекомендаций).

Приложение N 1  
к Методическим рекомендациям по  
проведению независимой оценки  
качества оказания услуг  
медицинскими организациями,  
утвержденным приказом  
Министерства здравоохранения  
Российской Федерации  
от 14 мая 2015 г. N 240

Медицинские организации,  
участвующие в реализации территориальной программы  
государственных гарантий бесплатного оказания гражданам  
медицинской помощи

Наименование субъекта Российской Федерации					
N п/п	Полное наименование медицинской организации	Фактический адрес медицинской организации <*>	Амбулаторные условия +/-	Стационарные условия +/-	Адрес официального сайта медицинской организации в сети "Интернет"

Руководитель  
органа государственной власти  
субъекта Российской Федерации  
в сфере охраны здоровья

\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_

(дата)

-----

<\*> В случае нахождения структурных подразделений по нескольким адресам, указываются все адреса по месту нахождения и наименования структурного подразделения.

качества оказания услуг  
медицинскими организациями,  
утвержденным приказом  
Министерства здравоохранения  
Российской Федерации  
от 14 мая 2015 г. N 240

АНКЕТА  
для оценки качества оказания услуг медицинскими  
организациями в амбулаторных условиях

Когда и в какую медицинскую организацию Вы обращались?

Субъект Российской Федерации

 \*

Полное наименование медицинской организации

 \*

Месяц, год текущий

 \*

1. Причина, по которой Вы обратились в медицинскую организацию?

- заболевание
- травма
- диспансеризация
- профосмотр (по направлению работодателя)
- получение справки (для бассейна, для водительского удостоверения и т.д.)
- закрытие листка нетрудоспособности

2. Ваше обслуживание в медицинской организации?

- за счет ОМС
- за счет ДМС
- на платной основе

3. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

- нет
- (\*) да

Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

- I группа
- II группа
- III группа

Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?

- да
- (\*) нет
- отсутствие специального подъезда и парковки для автотранспорта
- отсутствие пандусов, поручней
- отсутствие электрических подъемников
- отсутствие специальных лифтов
- отсутствие голосовых сигналов
- отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов
- отсутствие информации для слабовидящих людей шрифтом Брайля
- отсутствие специально оборудованного туалета

4. При первом обращении в медицинскую организацию Вы сразу записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и Ф.И.О. врача)?

- да
- нет

5. Вы записались на прием к врачу?

- по телефону
- с использованием сети Интернет
- в регистратуре лично
- лечащим врачом на приеме при посещении

6. Срок ожидания приема у врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)?

- 10 дней
- 9 дней
- 8 дней
- 7 дней
- 5 дней
- меньше 5 дней

7. Врач Вас принял во время, установленное по записи?

- да
- нет

8. Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?

- да
  - нет
- Что не удовлетворяет?
- отсутствие свободных мест ожидания
  - состояние гардероба
  - состояние туалета
  - отсутствие питьевой воды
  - санитарные условия

9. Перед посещением врача Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?

- нет
- да

Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?

- да
- нет

10. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

- нет
- да

Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?

- да
- нет

11. Вы знаете своего участкового терапевта (педиатра) (Ф.И.О., график работы, N кабинета и др.)?

- да
- нет

12. Как часто Вы обращаетесь к участковому терапевту (педиатру)?

- раз в месяц
- раз в квартал
- раз в полугодие
- раз в год
- не обращаюсь

13. Вы удовлетворены обслуживанием у участкового терапевта (педиатра) (доброжелательность, вежливость)?

- да
- нет

14. Удовлетворены ли Вы компетентностью участкового врача (педиатра)?

- да
  - нет
- Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья

- Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации
- Вам не дали выписку
- Вам не выписали рецепт

15. Как часто Вы обращаетесь к узким специалистам (лор, хирург, невролог, офтальмолог и др.)?

- раз в месяц
- раз в квартал
- раз в полугодие
- раз в год
- не обращаюсь

16. Вы удовлетворены обслуживанием у узких специалистов (доброжелательность, вежливость)?

- да
- нет

17. Удовлетворены ли вы компетентностью узких специалистов?

- да
- (\*) нет
- Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья
- Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации
- Вам не дали выписку
- Вам не выписали рецепт

18. Срок ожидания диагностического исследования (диагностические инструментальные и лабораторные исследования) с момента получения направления на диагностическое исследование (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)?

- 10 дней
- 9 дней
- 8 дней
- 7 дней
- 5 дней
- меньше 5 дней

19. Срок ожидания диагностического исследования (компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография) с момента получения направления на диагностическое исследование (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)?

- 30 дней
- 29 дней
- 28 дней
- 27 дней
- 15 дней
- меньше 15 дней

20. Вы удовлетворены оказанными услугами в медицинской организации?

- да
- нет

21. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?

- да

нет

22. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях?

да

нет

23. Вы благодарили персонал медицинской организации за оказанные Вам медицинские услуги?

нет

да

Кто был инициатором благодарения?

я сам(а)

персонал медицинской организации

Форма благодарения:

письменная благодарность (в журнале, на сайте)

цветы

подарки

услуги

деньги

Приложение N 3  
к Методическим рекомендациям по  
проведению независимой оценки  
качества оказания услуг  
медицинскими организациями,  
утвержденным приказом  
Министерства здравоохранения  
Российской Федерации  
от 14 мая 2015 г. N 240

#### АНКЕТА

для оценки качества оказания услуг медицинскими  
организациями в стационарных условиях

Когда и в какую медицинскую организацию Вы были госпитализированы?

Субъект Российской Федерации

	*
--	---

Полное наименование медицинской организации

	*
--	---

Месяц, год текущий

	*
--	---

1. Госпитализация была:

- плановая
- экстренная

2. Вы были госпитализированы:

- за счет ОМС
- за счет ДМС
- на платной основе

3. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

- нет
- да

Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

- I группа
- II группа
- III группа

Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями?

- да
- нет
- отсутствие специального подъезда и парковки для автотранспорта
- отсутствие пандусов, поручней
- отсутствие электрических подъемников
- отсутствие специальных лифтов
- отсутствие голосовых сигналов
- отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов
- отсутствие информации для слабовидящих людей шрифтом Брайля
- отсутствие специального оборудованного туалета

4. Перед госпитализацией Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?

- нет
- да

Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации?

- да
- нет

5. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

- нет
- да

Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации?

- да
- нет

6. В каком режиме стационара Вы проходили лечение?

- круглосуточного пребывания
- дневного стационара

7. Вы удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении?

- да

(\*) нет

Что не удовлетворяет?

отсутствие свободных мест ожидания

состояние гардероба

состояние туалета

отсутствие питьевой воды

санитарные условия

8. Сколько времени Вы ожидали в приемном отделении?

до 120 мин.

до 75 мин.

до 60 мин.

до 45 мин.

до 30 мин.

9. Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность, вежливость)?

да

нет

10. Вы удовлетворены отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?

да

нет

11. Срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (устанавливается в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)?

30 дней

29 дней

28 дней

27 дней

15 дней

меньше 15 дней

12. Возникла ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет?

да

нет

13. Возникла ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет?

нет

(\*) да

Необходимость:

для уточнения диагноза

с целью сокращения срока лечения

приобретение расходных материалов

14. Удовлетворены ли Вы компетентностью медицинских работников медицинской организации?

да

(\*) нет

Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья

Вам не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации

Вам не дали выписку

15. Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской организации?

да

нет

16. Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации?

да

нет

Что не удовлетворяет?

уборка помещений

освещение, температурный режим

медицинской организации требуется ремонт

в медицинской организации старая мебель

17. Удовлетворены ли Вы оказанными услугами в медицинской организации?

да

нет

18. Удовлетворены ли Вы действиями персонала медицинской организации по уходу?

да

нет

19. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?

да

нет

20. Оставляли ли Вы комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках этой организации в социальных сетях?

да

нет

21. Вы благодарили персонал медицинской организации за оказанные Вам медицинские услуги?

нет

да

Кто был инициатором благодарения?

я сам(а)

персонал медицинской организации

Форма благодарения:

письменная благодарность (в журнале, на сайте)

цветы

подарки

услуги

деньги

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**  
**от 30 марта 2013 г. N 487-р**

Список изменяющих документов  
(в ред. распоряжения Правительства РФ от 20.01.2015 N 53-р)

1. Утвердить прилагаемый **план** мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 - 2015 годы.
2. Определить Минтруд России координатором по реализации **плана**, утвержденного настоящим распоряжением.

Председатель Правительства  
Российской Федерации  
Д.МЕДВЕДЕВ

Утвержден  
распоряжением Правительства  
Российской Федерации  
от 30 марта 2013 г. N 487-р

**ПЛАН**  
**МЕРОПРИЯТИЙ ПО ФОРМИРОВАНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ**  
**КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ**  
**УСЛУГИ, НА 2013 - 2015 ГОДЫ**

Список изменяющих документов  
(в ред. распоряжения Правительства РФ от 20.01.2015 N 53-р)

	Срок исполнения	Ответственные исполнители	Ре	
I. Меры институционального характера				
1.	Внесение изменений в <a href="#">постановление</a> Правительства Российской Федерации от 23 августа 2011 г. N 713 "О предоставлении поддержки социально ориентированным некоммерческим организациям" в части учета формирования независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги: при оказании финансовой поддержки программ социально ориентированных некоммерческих организаций; при предоставлении субсидий из федерального бюджета бюджетам субъектов Российской Федерации на реализацию программ поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций	II квартал 2013 г.	Минэкономразвития России, Минтруд России	п Пра
2.	Подготовка предложений по внесению изменений в законодательство Российской Федерации в части формирования попечительских советов в государственных (муниципальных) учреждениях, оказывающих социальные услуги (здравоохранение, культура, социальное обслуживание, физическая культура и спорт), и участия в работе попечительских советов общественных организаций, профессиональных сообществ и иных заинтересованных некоммерческих организаций	I квартал 2014 г.	Минтруд России, Минздрав России, Минкультуры России, Минспорт России, Минэкономразвития России, Минюст России	до Ро
3.	Подготовка предложений по внесению изменений в законодательство Российской Федерации по вопросам формирования информационной открытости организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания	I квартал 2014 г.	Минтруд России, Минздрав России, Минкультуры России, Минспорт России, Минюст России	до Ро
4.	Разработка методических рекомендаций по проведению независимой системы оценки качества работы государственных	III квартал 2013 г.	Минобрнауки России, Минздрав России, Минкультуры России, Минтруд России,	вед

	(муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в соответствующей сфере деятельности (образование, здравоохранение, культура, социальное обслуживание, физическая культура и спорт), на основе результатов пилотных проектов		Минспорт России	
4(1).	Актуализация методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования в связи с принятием Федерального закона от 21 июля 2014 г. N 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"	I квартал 2015 г.	Минтруд России, Минобрнауки России, Минздрав России, Минкультуры России, Минспорт России	вед
(п. 4(1) введен распоряжением Правительства РФ от 20.01.2015 N 53-р)				
5.	Подготовка перечня дополнительной необходимой и достоверной информации о деятельности учреждений, оказывающих социальные услуги, с учетом отраслевой специфики их работы, которая должна быть предоставлена гражданам - потребителям услуг	II квартал 2013 г.	Минобрнауки России, Минздрав России, Минкультуры России, Минтруд России, Минспорт России, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления	но
II. Меры организационного характера				
6.	Проведение пилотных проектов по внедрению порядка формирования независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги (образование, культура, физическая культура и спорт, здравоохранение, социальное обслуживание)	II - III квартал 2013 г.	Минобрнауки России, Минкультуры России, Минздрав России, Минтруд России, Минспорт России, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления	но
6(1).	Создание условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями и учета ее результатов в работе по			

совершенствованию деятельности этих организаций:

формирование общественных советов по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования (или наделение функциями по проведению независимой оценки качества оказания услуг такими организациями действующих общественных советов) в соответствии с Федеральным [законом](#) от 21 июля 2014 г. N 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" и организационно-техническое сопровождение их деятельности;

обеспечение на официальных сайтах федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации (органов местного самоуправления), организаций культуры, социального обслуживания, медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования;

рассмотрение поступившей из общественных советов информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования;

I квартал 2015 г.

Минтруд России, Минздрав России, Минкультуры России, Минобрнауки России, Минспорт России, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления (при передаче им полномочий)

вед  
а  
с

I квартал 2015 г.

Минтруд России, Минздрав России, Минкультуры России, Минобрнауки России, Минспорт России, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, организации культуры, социального обслуживания, медицинские организации

в  
с  
ф  
ис  
ор  
Р  
ор  
соци  
мед  
те.

в течение месяца со дня поступления информации

Минкультуры России, Минтруд России, Минздрав России, Минобрнауки России, Минспорт России, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления (при передаче им полномочий)

расс  
при  
ку  
об  
зд

организация учета информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования при выработке мер по совершенствованию работы этих организаций;

постоянно (по мере поступления информации от соответствующего совета)

Минтруд России, Минздрав России, Минкультуры России, Минобрнауки России, Минспорт России, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления (при передаче им полномочий)

инф  
рез  
оце  
соци  
об  
ист  
с  
ф  
ис  
ор  
Рс

создание на официальных сайтах федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации (органов местного самоуправления) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" раздела "Независимая система оценки качества работы организаций социальной сферы" в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования

I квартал 2015 г.

Минкультуры России, Минтруд России, Минздрав России, Минобрнауки России, Минспорт России, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления

те.  
"И  
оц  
ор  
сфе  
соци

(п. 6(1) введен распоряжением Правительства РФ от 20.01.2015 N 53-р)

7. Обеспечение информационной открытости государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги, на основе соответствующих нормативных правовых актов и ведомственных актов органов, осуществляющих функции и полномочия учредителя этих учреждений

II квартал 2013 г.

Минобрнауки России, Минздрав России, Минтруд России, Минкультуры России, Минспорт России, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления

но  
акт  
ин

7(1). Обеспечение организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования открытости и доступности информации о своей деятельности

постоянно

Минкультуры России, Минтруд России, Минздрав России, Минобрнауки России, Минспорт России, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации (органы местного

раз  
на  
те.  
ор  
соци  
мед

самоуправления),  
организации культуры,  
социального обслуживания,  
медицинские организации,  
организации, осуществляющие  
образовательную деятельность

(п. 7(1) введен распоряжением Правительства РФ от 20.01.2015 N 53-р)

8. Проведение подготовительной работы по созданию условий для формирования независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги, в том числе:

определение ответственного подразделения за мониторинг общественного мнения по вопросу качества работы учреждений;

IV квартал 2013 г. федеральные органы исполнительной власти

организация семинаров-совещаний, круглых столов с участием общественных организаций, профессиональных сообществ, социально ориентированных некоммерческих организаций по вопросу внедрения независимой системы оценки качества;

в течение 2013 г. органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации

(в ред. распоряжения Правительства РФ от 20.01.2015 N 53-р)

- 8(1). Организация семинаров-совещаний, круглых столов с участием общественных организаций, профессиональных сообществ, социально ориентированных некоммерческих организаций по вопросу внедрения независимой системы оценки качества работы организаций в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования

2015 год

Минтруд России,  
Минкультуры России,  
Минздрав России,  
Минобрнауки России,  
Минспорт России,  
органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации

(п. 8(1) введен распоряжением Правительства РФ от 20.01.2015 N 53-р)

9. Информационное сопровождение функционирования независимой системы оценки качества работы организаций в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования:

взаимодействие со средствами массовой информации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования;

постоянно

Минкультуры России, Минтруд России, Минздрав России, Минобрнауки России, Минспорт России, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления

разм  
п

размещение информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru));

постоянно  
(начиная с 1 сентября 2015 г.)

Минкультуры России, Минтруд России, Минздрав России, Минобрнауки России, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации

пу  
н

размещение информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования на официальных сайтах органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации (органов местного самоуправления) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

постоянно

органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления

пу  
н

организация мероприятий (круглых столов, конференций) для распространения лучших практик проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования и выработки предложений по совершенствованию проведения такой оценки с участием общественных организаций

постоянно

Минтруд России, Минкультуры России, Минздрав России, Минобрнауки России, Минспорт России, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации

пр

(п. 9 в ред. [распоряжения](#) Правительства РФ от 20.01.2015 N 53-р)

9(1). Предоставление технической возможности размещения информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)):

доработка официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru));

1 июля 2015 г.

Казначейство России,  
Минфин России

соц,  
сай  
те.

разм  
рез  
оце  
уч

соци

обеспечение технической возможности размещения информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru))

начиная с 1  
сентября 2015 г.

Казначейство России,  
Минфин России

обе  
для  
ус  
пол

с

те.

(п. 9(1) введен [распоряжением](#) Правительства РФ от 20.01.2015 N 53-р)

10. Ведение мониторинга:

создания условий для проведения в соответствии с положениями Федерального [закона](#) от 21 июля 2014 г. N 256-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки

ежегодно, до 20  
января и 15 июля  
ежегодно, до 11  
января и 5 июля

Минтруд России, Минкультуры  
России,  
Минздрав России,  
Минобрнауки России,  
Минспорт России,  
органы исполнительной власти  
субъектов Российской

пред

ан  
"М

опл

качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования" независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования, а также выработки предложений по улучшению работы организаций и их реализации в рамках информационно-аналитической системы "Мониторинг выполнения мероприятий по повышению оплаты труда работников";

Федерации

размещения информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru))

ежегодно

Минфин России, Казначейство России

(п. 10 в ред. [распоряжения](#) Правительства РФ от 20.01.2015 N 53-р)

11. Подготовка доклада о результатах проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования и формирование предложений по совершенствованию деятельности организаций

до 30 марта 2015 г. (далее ежегодно)

Минтруд России с участием Минкультуры России, Минздрава России, Минобрнауки России, Минспорта России, Минфина России, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации

(п. 11 в ред. [распоряжения](#) Правительства РФ от 20.01.2015 N 53-р)

---

---