

ПРОТОКОЛ № 7
заочного заседания Общественного совета по проведению независимой
оценки качества условий оказания услуг медицинскими
организациями при Министерстве здравоохранения
Мурманской области

12.12.2025

г. Мурманск

Заочное голосование проводится на основании Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Министерстве здравоохранения Мурманской области (далее - Общественный совет), утвержденного приказом Министерства здравоохранения Мурманской области от 31.05.2018 № 316.

Срок голосования: до 15:00 часов 12.12.2025

Приняли участие:

4 члена Общественного совета: Кошелькова Н.И., Перемотина О.Ж.; Смирнова Ю.С.; Фофанова А.Ю.

Кворум имеется. Заседание Общественного совета в форме заочного голосования правомочно принимать решение.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Об утверждении рейтингов медицинских организаций Мурманской области, оказывающих услуги в амбулаторных и стационарных условиях, по результатам независимой оценки 2025 года.

2. Об утверждении рекомендаций Общественного совета по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями, оказывающих услуги в амбулаторных и стационарных условиях, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в 2025 году.

По результатам письменного опроса (заочного голосования) голосовали:

1. По первому вопросу:

Признать целесообразным утверждение рейтингов медицинских организаций Мурманской области, оказывающих услуги в амбулаторных и стационарных условиях, по результатам независимой оценки 2025 года:

ГОЛОСОВАЛИ: «за» - 4, «против» - 0, «воздержался» - 0.

В результате письменного опроса (заочного голосования) принято РЕШЕНИЕ:

Утвердить рейтинги медицинских организаций Мурманской области, оказывающих услуги в амбулаторных условиях (согласно Приложению № 1) и стационарных условиях (согласно Приложению № 2), по результатам независимой оценки 2025 года.

2. По второму вопросу:

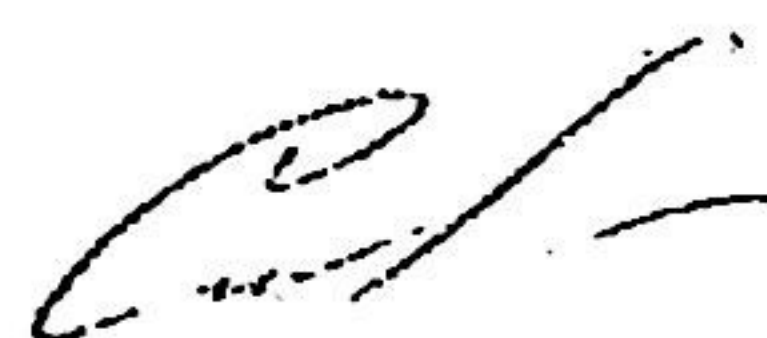
Признать целесообразным утверждение рекомендаций Общественного совета по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями, оказывающих услуги в амбулаторных и стационарных условиях, по результатам независимой оценки 2025 года.

ГОЛОСОВАЛИ: «за» - 4, «против» - 0, «воздержался» – 0.

В результате письменного опроса (заочного голосования) принято РЕШЕНИЕ:

Утвердить рекомендации Общественного совета по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями, оказывающих услуги в амбулаторных условиях (согласно Приложению № 3) и стационарных условиях (согласно Приложению № 4), по результатам независимой оценки 2025 года.

Председатель Общественного совета



Ю.С. Смирнова

РЕЙТИНГ
медицинских организаций Мурманской области,
оказывающих услуги в амбулаторных условиях,
по результатам независимой оценки 2025 года

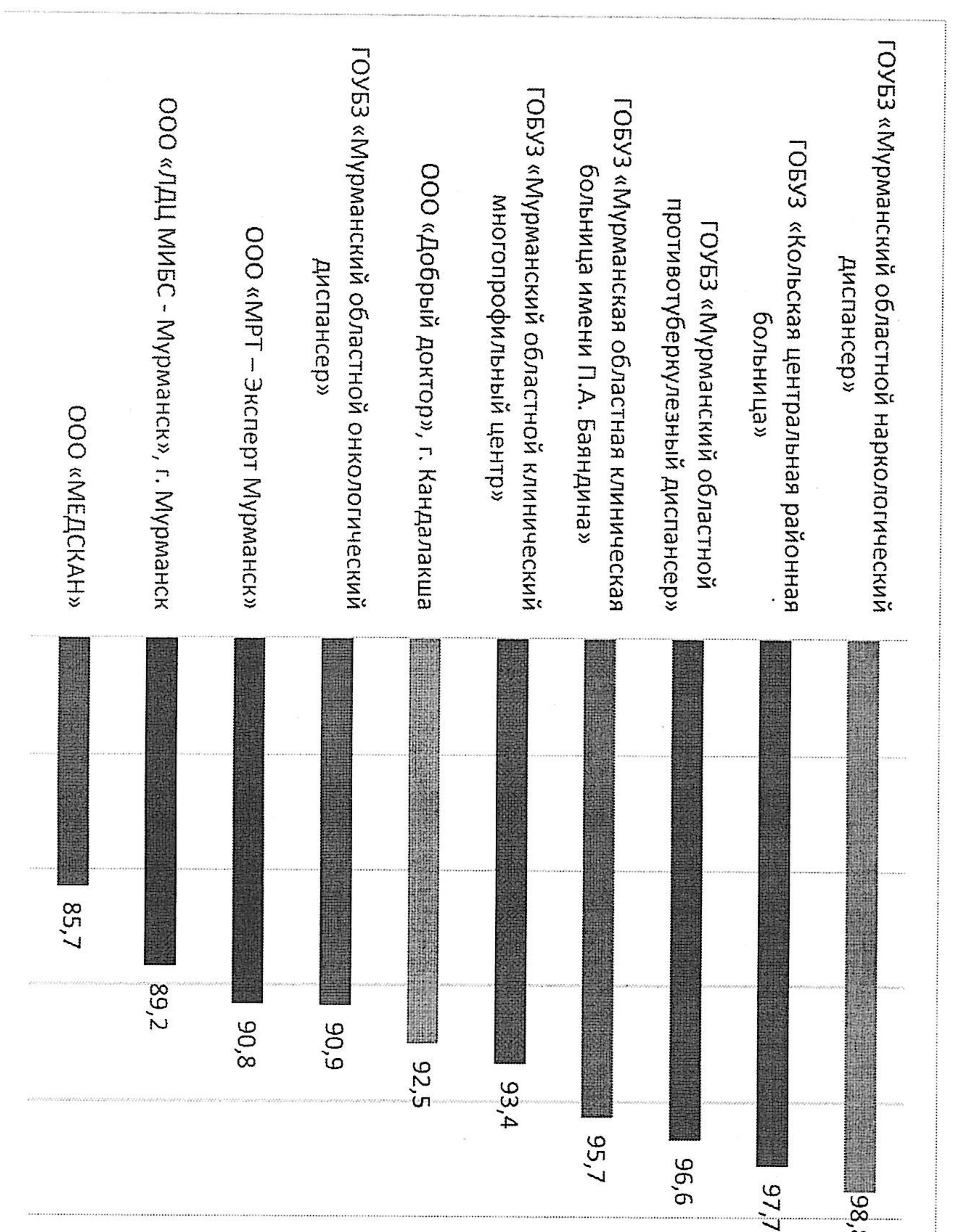
Место в рейтинге	Название организации	Балл
1	ГБУЗ "Мурманский областной наркологический диспансер"	98,8
2	ГБУЗ "Кольская центральная районная больница"	97,7
3	ГБУЗ "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"	96,6
4	ГБУЗ "Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина"	95,7
5	ГБУЗ "Мурманский областной клинический многопрофильный центр"	93,4
6	ООО «Добрый доктор»	92,5
7	ГБУЗ "Мурманский областной онкологический диспансер"	90,9
8	ООО "МРТ – Эксперт Мурманск"	90,8
9	ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск»	89,2
10	ООО «МЕДСКАН»	85,7

РЕЙТИНГ
медицинских организаций Мурманской области,
оказывающих услуги в стационарных условиях,
по результатам независимой оценки 2025 года

Место в рейтинге	Название организации	Балл
1	ГБУЗ "Мурманский областной наркологический диспансер"	99,3
2	ГБУЗ "Кольская центральная районная больница"	97,8
3	ГБУЗ "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"	96,7
4	ГБУЗ "Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина"	95,4
5	ГБУЗ "Мурманский областной клинический многопрофильный центр"	90,7
6	ГБУЗ "Мурманский областной онкологический диспансер"	89,3

РЕКОМЕНДАЦИИ
Общественного совета при Министерстве здравоохранения Мурманской области
по улучшению качества условия оказания услуг медицинскими организациями
по результатам независимой оценки 2025 года

Рейтинг организаций здравоохранения Мурманской области по итогам оценки качества оказания услуг (S) среди организаций, оказывающих услуги в амбулаторной форме, балл:



Амбулаторная медицинская помощь

№ п/п	Наименование организации	Наименование недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки 2025 года	Рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями
1.	ГОВУЗ "Мурманский областной наркологический диспансер"	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 99 баллов и занимает 1-е место в общем рейтинге медицинских организаций. По амбулаторным услугам значение показателя также составляет 98,8 баллов (1-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги). Замечания получателей услуг: • наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников • отсутствие питьевой воды; • санитарное состояние санитарно-гигиенических помещений	В целом полученные оценки качества оказания услуг являются высокими, рекомендуется постоянно работать над поддержанием и совершенствованием качества условий оказания услуг. Рекомендуется совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг, а также обеспечить наличие питьевой воды и расходных материалов в санитарно-гигиенических помещениях учреждения.

2.	ГОВУЗ "Кольская центральная районная больница"	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 97,8 баллов и занимает 2-е место рейтинга организаций здравоохранения. По амбулаторным услугам значение показателя составляет 97,8 баллов (2-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги). Наименование выявленных недостатков: • время ожидания приёма врача-терапевта и специалиста с момента записи; • наличие очередей в регистратуру, а также около кабинетов медицинских работников; • отсутствие питьевой воды; • состояние санитарно-гигиенических помещений	
3.	ГОВУЗ "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 96,6 балла и занимает 2-е место рейтинга организаций здравоохранения и 3-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги. Замечания получателей услуг: • отсутствие питьевой воды; • санитарное состояние помещений	Полученные оценки качества оказания услуг являются высокими, рекомендуется постоянно работать над поддержанием и совершенствованием качества условий оказания услуг. Меньше всего баллов было получено: - 93 из 100 баллов по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг», в связи с чем рекомендуем совершенствовать материально-техническую базу организации в

			соответствии с запросами получателей услуг, а также обеспечить наличие питьевой воды и расходных материалов в санитарно-гигиенических помещениях учреждения; - 94 из 100 баллов по показателю «Доступность услуг для инвалидов» организация получила 72 балла, в связи с чем рекомендуется обеспечить необходимые условия доступности для получателей услуг с ОВЗ и работать над совершенствованием имеющихся условий доступности для лиц с ОВЗ с учетом запросов по улучшению условий доступности.
4.	ГОВУЗ "Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина"	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 95,5 баллов и занимает 4-е место в рейтинге организаций здравоохранения, в том числе значение показателя по организациям, предоставляющим амбулаторные услуги, составляет 95,7 баллов (4-место место в рейтинге организаций здравоохранения). Замечания получателей услуг: • время ожидания приёма врача-терапевта и специалиста с момента записи; • отсутствие питьевой воды; • состояние санитарно-гигиенических помещений	Меньше всего баллов (93 из 100 баллов) было получено по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг», в связи с чем рекомендуется совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг, а также обеспечить наличие питьевой воды и расходных материалов в санитарно-гигиенических помещениях учреждения.

5. ГОБУЗ "Мурманский областной клинический многопрофильный центр"	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 92,0 баллов и занимает 6-е место в рейтинге организаций здравоохранения. По организациям, предоставляющим амбулаторные услуги, составляет 93,4 баллов (5-место место в рейтинге организаций здравоохранения). Замечания получателей услуг: • время ожидания приёма врача-специалиста с момента записи; • отсутствие питьевой воды; • состояние санитарно-гигиенических помещений	Самое низкое значение (86 из 100 баллов) организацией было получено по критерию «Доступность услуг для инвалидов», в связи с чем рекомендуется обеспечить необходимые условия доступности для получателей услуг с ОВЗ и работать над совершенствованием имеющихся условий доступности для лиц с ОВЗ с учетом запросов по улучшению условий доступности. По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг составляет 87 баллов, в связи с чем рекомендуется совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг, а также обеспечить наличие питьевой воды и расходных материалов в санитарно-гигиенических помещениях учреждения.
--	---	--

6. ООО «Добрый доктор»	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 92,5 балла и занимает 6-е место рейтинга организаций здравоохранения. По организациям, предоставляющим амбулаторные услуги, составляет 92,5 баллов (6-место место в рейтинге организаций здравоохранения). Наименование выявленных недостатков: • Отсутствие сменных кресел-колясок; • Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; • Не обеспечено дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; • Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Меньше всего баллов организацией было получено по следующим критериям: - 72 из 100 баллов по критерию «Доступность услуг для инвалидов» организацией было получено, в связи с чем рекомендуется работать над совершенствованием условий доступности для лиц с ОВЗ с учетом имеющихся запросов по улучшению условий доступности; - 92 из 100 баллов по критерию «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг», в связи с чем рекомендуем совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг, а также обеспечить наличие питьевой воды и расходных материалов в санитарно-гигиенических помещениях учреждения.
7. ГОВУЗ "Мурманский областной онкологический диспансер"	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 90,1 баллов и занимает 8-е место рейтинга, по организациям, предоставляющим амбулаторные услуги, составляет 90,9 баллов (7-место место в рейтинге организаций здравоохранения).	Меньше всего баллов организацией было получено по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (62 из 100 баллов), в связи с чем рекомендуется обеспечить необходимые условия доступности для получателей услуг с ОВЗ, а также работать над совершенствованием имеющихся условий доступности для лиц с ОВЗ с учетом запросов

		Наименование выявленных недостатков: • отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; • отсутствие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений; • отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; • отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); • отсутствует помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; • отсутствие питьевой воды; • состояние санитарно-гигиенических помещений	по улучшению условий доступности, а также обеспечить наличие питьевой воды и расходных материалов в санитарно-гигиенических помещениях учреждения.
8.	ООО "МРТ – Эксперт Мурманск"	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 90,8 баллов и занимает 7-е место рейтинга организаций здравоохранения.	Наиболее низкие оценки (62 баллов из 100) организация получила по критерию «Доступность услуг для инвалидов», в связи с чем рекомендуется обеспечить необходимые условия доступности для получателей услуг с

		Наименование выявленных недостатков: • На стенде отсутствует информация о вакантных должностях, отъезды потребителей услуг, перечни лекарственных средств, показателях территориальной программы ОМС; • На сайте отсутствует информация о перечнях лекарственных средств, показателей территориальной программы ОМС; • Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; • Отсутствие дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; • Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; • Отсутствие возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); • Отсутствие информации на стендах: график работы и часы приема медицинского работника; • Отсутствие информации на сайте: график работы и часы приема медицинского работника	ОВЗ. Также на сайте учреждения были выявлены замечания по критерию «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» по причине отсутствия части дистанционных способов обратной связи. В соответствии с вышеизложенным рекомендуется добавить недостающую информацию на официальный сайт организации, а также проводить мониторинг размещенной информации и своевременно дополнять/обновлять ее.
--	--	--	---

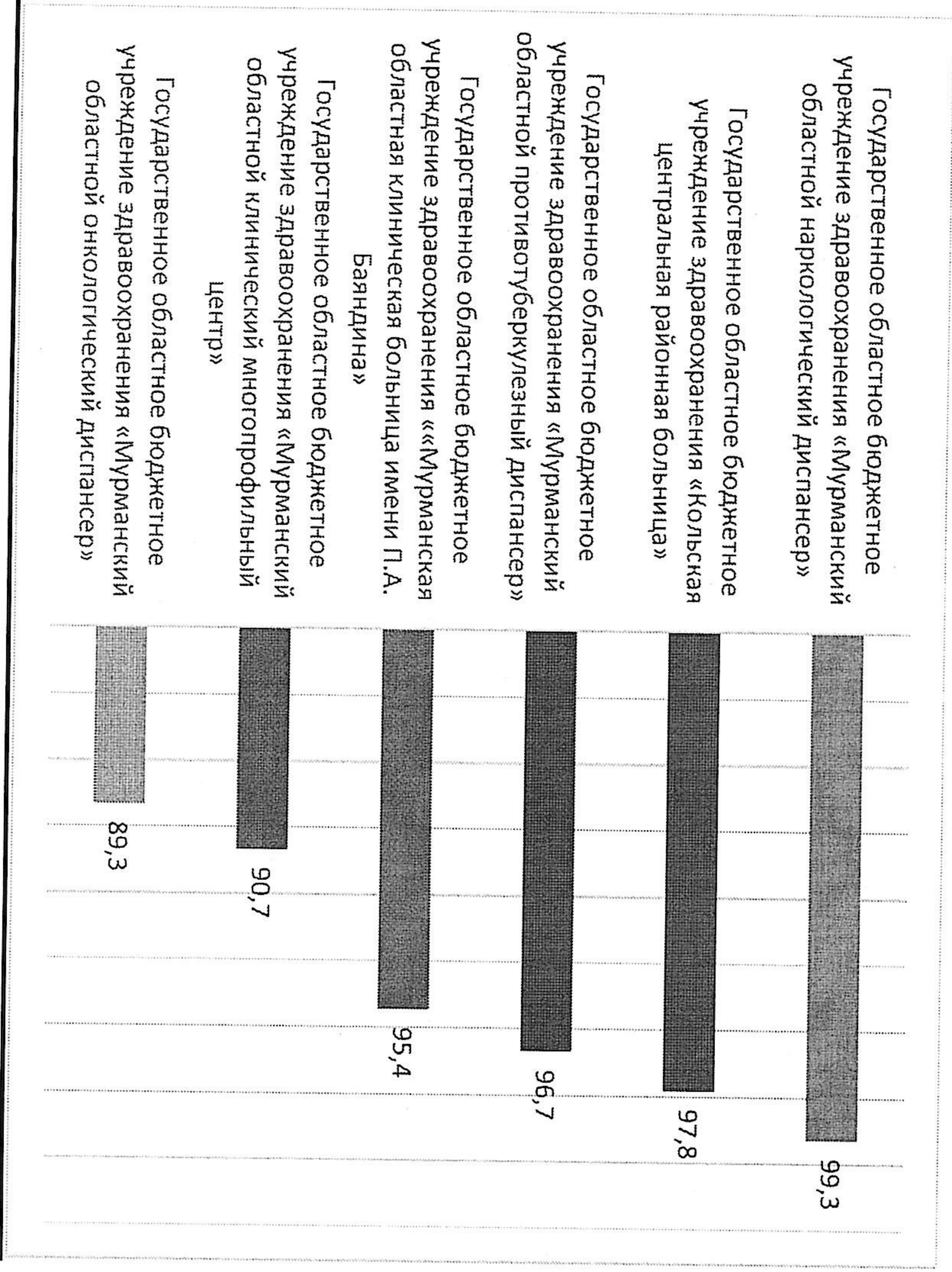
9. ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск»	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 89,2 балла и занимает 9-е место в рейтинге организаций здравоохранения, в том числе 9-место по организациям, предоставляющим амбулаторные услуги. Наименование выявленных недостатков: • На стенде отсутствует информация о вакантных должностях, отзывы потребителей услуг, об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья, перечнях лекарственных средств, правила записи на консультацию; • На сайте отсутствует дата государственной регистрации, сведения об учредителях, структуре, органах управления, вакантные должности, правила внутреннего распорядка, контактные телефоны и номера служб, отзывы потребителей услуг, информация об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья, о перечнях лекарственных средств, о территориальной программе ОМС; • Отсутствуют способы дистанционного взаимодействия: электронные сервисы, раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для получателей услуг;	Наиболее низкие оценки (68 из 100 баллов) организация получила по критерию условия доступности для инвалидов, в связи с чем рекомендуется обеспечить необходимые условия доступности для получателей услуг с ОВЗ. По критерию «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг» учреждением было получено 89 из 100 баллов, в связи с чем рекомендуется совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг, а также обеспечить наличие питьевой воды и расходных материалов в санитарно-гигиенических помещениях учреждения. Также на сайте учреждения были выявлены замечания по критерию «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» по причине отсутствия части дистанционных способов обратной связи. В соответствии с вышеизложенным рекомендуется добавить недостающую информацию на официальный сайт организации, а также проводить мониторинг размещенной информации и своевременно дополнять/обновлять ее.
-------------------------------------	---	---

		• Не обеспечено дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; • Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; • Отсутствует возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); • Отсутствие питьевой воды; • Состояние санитарно-гигиенических помещений	
10.	ООО «МЕДСКАН»	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 85,7 балла и занимает 10-е место рейтинга организаций здравоохранения, в том числе 10-место по организациям, предоставляющим амбулаторные услуги. Наименование выявленных недостатков: • Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	Наиболее низкие оценки (81 из 100 баллов) организация получила по критерию «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» по причине отсутствия всех необходимых дистанционных способов обратной связи. Рекомендуются добавить недостающую информацию на официальный сайт организации, а также проводить мониторинг размещенной информации и своевременно дополнять/обновлять ее. Также низкие оценки (54 баллов из 100) организация получила по

		• Не обеспечено дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; • Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; • Отсутствует возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); • Отсутствие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению; • Отсутствие помощи, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	критерию «Доступность услуг для инвалидов», в связи с чем рекомендуется обеспечить необходимые условия доступности для получателей услуг с ОВЗ и работать над совершенствованием имеющихся условий с учетом запросов по улучшению условий доступности.
--	--	--	---

РЕКОМЕНДАЦИИ
Общественного совета при Министерстве здравоохранения Мурманской области
по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями
по результатам независимой оценки 2025 года

Рейтинг организаций здравоохранения Мурманской области по итогам оценки качества оказания услуг среди организаций, оказывающих услуги в стационарной форме, балл:



Стационарная медицинская помощь

№ п/п	Наименование организации	Наименование недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки 2025 года	Рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями
1.	ГОБУЗ "Мурманский областной наркологический диспансер"	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 99 баллов и занимает 1-е место рейтинга организаций здравоохранения. По стационарным услугам значение показателя составляет 99,3 баллов (1-е место в рейтинге организаций) Наименование выявленных недостатков: • отсутствие питьевой воды; • состояние санитарно-гигиенических помещений	В ходе проведения независимой оценки в учреждении были выявлены замечания по критерию «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг», в связи с чем рекомендуется совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Также рекомендуется обеспечить наличие питьевой воды и расходных материалов в санитарно-гигиенических помещениях.
2.	ГОБУЗ "Кольская центральная районная больница"	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 97,8 баллов и занимает 2-е место в рейтинге организаций здравоохранения, в том числе значение показателя по организациям, предоставляющим стационарные услуги, значение показателя составляет 97,8 баллов (2-е место в рейтинге организаций). Наименование выявленных недостатков: • отсутствие питьевой воды;	По критериям «Комфортность условий предоставления услуг» получена наиболее низкая оценка – 80,7 баллов, в связи с чем рекомендуется совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Также рекомендуется обеспечить наличие питьевой воды и расходных материалов в санитарно-гигиенических помещениях.

		состояние санитарно-гигиенических помещений	
3.	ГБОУЗ "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 96,6 баллов и занимает 3-е место рейтинга организаций здравоохранения, в том числе по стационарным услугам значение показателя составляет 96,7 баллов (3-е место в рейтинге организаций). Наименование выявленных недостатков: - отсутствие питьевой воды - состояние санитарно-гигиенических помещений - действия персонала по уходу	В ходе проведения независимой оценки в учреждении были выявлены замечания по критерию «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг», в связи с чем рекомендуется совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг, обеспечить наличие питьевой воды и расходных материалов в помещениях санитарно-гигиенических помещений. Также рекомендуется периодическое проведение тренингов или иных мероприятий, направленных на повышение компетенций сотрудников организации в части этичного общения с получателями услуг.
4.	ГБОУЗ "Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина"	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 95,5 баллов и занимает 4-е место рейтинга, в том числе 4-е место в рейтинге организаций, предоставляющих стационарные услуги, значение показателя которого составляет 95,4 баллов. Наименование выявленных недостатков: - состояние санитарно-гигиенических помещений - санитарное состояние помещений	В ходе проведения независимой оценки в учреждении были выявлены замечания по критерию «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг», в связи с чем рекомендуем совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Также рекомендуется обеспечить наличие питьевой воды и расходных материалов в санитарно-

		гигиенических помещениях.
5.	ГОВУЗ "Мурманский областной клинический многопрофильный центр"	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 92 баллов и занимает 6-е место (90,7 баллов из 100) в рейтинге организаций здравоохранения, в том числе 5-е место в рейтинге организаций по организациям, предоставляющим стационарные услуги, значение которого составляет 90,7 баллов. Наименование выявленных недостатков: • состояние гардероба; • состояние санитарно-гигиенических помещений; • отсутствие питьевой воды
6.	ГОВУЗ "Мурманский областной онкологический диспансер"	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 85,8 балла и занимает 10-е место рейтинга организаций здравоохранения, в том числе 6-е место в рейтинге организаций по организациям, предоставляющим стационарные услуги, значение которого составляет 89,3 баллов. Наименование выявленных недостатков: • санитарное состояние помещений • отсутствие питьевой воды
		В ходе проведения независимой оценки в учреждении были выявлены замечания по критерию «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг», в связи с чем рекомендуется совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Также рекомендуется обеспечить наличие питьевой воды и расходных материалов в санитарно-гигиенических помещениях.