

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»

\_\_\_\_\_ Л.Л. Кирикова  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.  
МП

### АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ  
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ФЕДЕРАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ  
ЭКСПЕРТИЗЫ

Руководитель проекта  
канд. соц. наук

\_\_\_\_\_ Якушина Н.В.  
подпись, дата

Ответственный исполнитель  
канд. соц. наук

\_\_\_\_\_ Балезина Е.А.  
подпись, дата

Исполнитель  
канд. соц. наук

\_\_\_\_\_ Радченко С.В.  
подпись, дата

Исполнитель  
специалист ИЦ

\_\_\_\_\_ Васильев М.Е.  
подпись, дата

г. Орел, 2018 г.

## Содержание

Введение .....	5
1 Цель, задачи, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы .....	6
2. Инструментарий опроса потребителей услуг федеральных учреждений медико-социальной экспертизы и выборка исследования .....	9
3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы. ....	10
4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы. ....	12
5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы с указанием лучших организаций по результатам анализа .....	20
6. Основные недостатки в работе учреждений медико-социальной экспертизы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг. ....	23
7. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности учреждений медико-социальной экспертизы.....	23
Приложение 1 .....	25
Перечень учреждений медико-социальной экспертизы, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг.....	25
Приложение 2 Анкета .....	27
Приложение 3 Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы .....	30
Приложение 4 Выборка.....	33
Приложение 5. Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации».....	36
Приложение 6. Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг». ....	38
Приложение 7. Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов». ....	40
Приложение 8. Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» .....	42
Приложение 9. Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» .....	44

Приложение 10. Полный рейтинг по интегральному показателю независимой оценки качества.....	46
Приложение 11. Рейтинг по показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности федерального учреждения медико-социальной экспертизы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами».....	48
Приложение 12. Показатель 1.2 «Наличие на официальном сайте федерального учреждения медико-социальной экспертизы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование».....	51
Приложение 13. Показатель 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности федерального учреждения медико-социальной экспертизы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».....	53
Приложение 14. Показатель 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для оказания услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества)».....	56
Приложение 15. Показатель 2.2 «Время ожидания предоставления услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)».....	58
Приложение 16. Показатель 2.3 «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».....	60
Приложение 17. Показатель 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов».....	62
Приложение 18. Показатель 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».....	64
Приложение 19 Показатель 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)».....	66
Приложение 20. Показатель 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».....	68

Приложение 21. Показатель 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».....	70
Приложение 22. Показатель 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».....	72
Приложение 23. Показатель 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».....	74
Приложение 24. Показатель 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри федерального учреждения медико-социальной экспертизы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».....	76
Приложение 25. Показатель 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».....	78
Приложение 26. Удовлетворенность граждан качеством условий оказания услуг по целевым группам.....	80

## Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям услуг информации о качестве условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, а также в целях повышения качества их деятельности. Нормативно-методологической базой разработки технологий сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий по показателям, установленным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ, стали:

- Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ;

- Федеральный закон Российской Федерации № 392-ФЗ от 5 декабря 2017 г. "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 01.12.2015 № 1297 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011-2020 годы»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 "Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 февраля 2018 г. № 122ан "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальных сайтах федеральных учреждений медико-социальной экспертизы";

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. N 317н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";

- Приказ Минтруда России 344 Н от 31 мая 2018 г. "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

## **1 Цель, задачи, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы**

Основной целью независимой оценки качества условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы является определение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, анализ состояния сайтов учреждений медико-социальной экспертизы и анализ деятельности путем расчета интегральных показателей.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Уточнение инструментария независимой качества условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

2. Организация и проведение оценки соответствия информации о деятельности федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении учреждений медико-социальной экспертизы;

- на официальном сайте учреждений медико-социальной экспертизы в сети "Интернет».

3. Оценка наличия на официальном сайте учреждений медико-социальной экспертизы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.

4. Оценка удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждений медико-социальной экспертизы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте учреждений медико-социальной экспертизы в сети «Интернет».

5 Оценка обеспечения в учреждениях медико-социальной экспертизы комфортных условий для предоставления услуг.

6. Оценка времени ожидания предоставления услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги) в учреждениях медико-социальной экспертизы.

7. Оценка удовлетворённости комфортностью предоставления услуг федеральным учреждением медико-социальной экспертизы.

8. Оценка оборудования территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.

9. Оценка обеспечения в образовательной организации условий доступности, инвалидам получать услуги наравне с другими.

10. Оценка удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.

11. Оценка удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников федерального учреждения медико-социальной экспертизы,

обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

12. Оценка удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников федерального учреждения медико-социальной экспертизы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

13. Оценка удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников федерального учреждения медико-социальной экспертизы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

14. Оценка готовности получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

15. Оценка удовлетворённости навигацией внутри организации.

16. Оценка удовлетворённости условиями оказания услуг в федерального учреждения медико-социальной экспертизы.

17. Расчет интегральных показателей качества условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы и построение рейтинга учреждений.

18. Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности учреждений медико-социальной экспертизы.

**Объект исследования** – федеральные учреждения медико-социальной экспертизы (перечень учреждений приведен в Приложении 1).

**Предмет исследования** - независимая оценка качества условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

**Сроки** выполнения оценочных процедур с 16 октября по 01 декабря 2018 года.

Организация и проведение оценочных процедур по независимой оценке качества условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы осуществлена в три этапа.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения оценочных процедур, в том числе:

- изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру независимой оценки качества условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы;
- разработана анкета для федеральных учреждений медико-социальной экспертизы;
- рассчитана полностью соответствующая условиям технического задания выборка;
- разработаны инструкции проведения опроса;
- осуществлен поиск адресов сайтов оцениваемых качества учреждений медико-социальной экспертизы.

На втором этапе произведены сбор, обработка и анализ данных для оценки качества условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

Сбор данных осуществлен путем:

- систематизации и отбора информации, размещенной на информационных стендах в помещении учреждений медико-социальной экспертизы;
- систематизации и отбора информации, размещенной на официальных сайтах учреждений медико-социальной экспертизы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- проведения опросов следующих респондентов:
  - граждан в возрасте 18 лет и старше, прошедших освидетельствование в учреждениях.
  - родителей (законных представителей) детей в возрасте до 18 лет, прошедших освидетельствование в учреждениях.

После завершения этапа сбора информации были сформированы итоговые массивы данных, на основе которых осуществлены обработка, анализ и интерпретация полученных результатов, содержание которых описаны в соответствующих разделах информационно-аналитического отчета.

На третьем этапе организацией-оператором подготовлен:

- информационно-аналитический отчет с выводами и рекомендациями;
- Итак, в настоящем отчете представлен анализ обширной информационной базы, обеспечивающей оценивание деятельности образовательных учреждений по методике, рекомендованной Министерством образования и науки Российской Федерации. А именно,
- 1) проведен подсчет баллов по параметрам, характеризующим открытость и доступность информации об учреждениях медико-социальной экспертизы; комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания услуги; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников организаций; удовлетворенность условиями оказания услуг;
  - 2) рассчитаны интегральные значения показателей, рекомендованных заказчиком для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы;
  - 3) по значениям интегрального показателя осуществлено рейтингование учтенного круга организаций.

Цель и задачи работы, направленной на проведение независимой оценки качества условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, определили структуру отчета, который состоит из введения, 7 разделов, а также из иллюстративных материалов и приложений.



## **2. Инструментарий опроса потребителей услуг федеральных учреждений медико-социальной экспертизы и выборка исследования**

Инструментарий опроса. Опрос респондентов в целевой группе граждан в возрасте 18 лет и старше, прошедших освидетельствование в учреждениях медико-социальной экспертизы, респондентов в целевой группе родителей (законных представителей) детей в возрасте до 18 лет, прошедших освидетельствование в медико-социальной экспертизе проведен по анкете (Приложение 2), разработанной в соответствии с Приказом Минтруда России 344 Н от 31 мая 2018 г. "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы", Приложение к приказу Минтруда России от 2018 г. № "Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

### **Выборка.**

Выборочная совокупность получателей услуг отобранных для независимой оценки условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, составила 7673 респондентов в 42 субъектах Российской Федерации (Приложение .

При расчете выборочной совокупности ориентировались на требования технического задания, в соответствии с которым опросу подлежали:

- не менее 6 901 респондентов в целевой группе граждан в возрасте 18 лет и старше, прошедших освидетельствование в федеральных учреждениях медико-социальной экспертизы;

- не менее 772 респондентов в целевой группе родителей (законных представителей) детей в возрасте до 18 лет, прошедших освидетельствование в федеральных учреждениях медико-социальной экспертизы;

- по количественному циклу не менее 7673 (анкетирований, интервьюирований, телефонных опросов, интернет-опросов, в том числе на сайте учреждений медико-социальной экспертизы.

### **3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.**

Необходимость анализа критериев независимой оценки качества условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы обусловлена запросами практики и направлена на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов. Анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал следующее.

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации» самый высокий балл (97,97 из 100 возможных баллов) набрало ФКУ ГБМСЭ по г. Москве - Главное бюро. На втором месте ФКУ ГБМСЭ по г. Санкт-Петербургу - Главное бюро, набравшее 97,45 балла, на третьем – ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро, набравшее 96,64 балла. Полный рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации» независимой оценки качества условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы представлен в Приложении 5.

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы на первом месте – ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро (99,02 балла из 100 возможных ), на втором – ФКУ ГБМСЭ по г. Санкт-Петербургу - Главное бюро, набравшее 97,74 балла, на третьем – ФКУ ГБМСЭ по г. Москве - Главное бюро, набравшее 79,73 балла. Полный рейтинг по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, представлен в Приложении 6.

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» самый высокий результат 96,46 баллов из 100 возможных набрало ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро. На втором месте ФКУ ГБМСЭ по г. Санкт-Петербургу - Главное бюро, набравшее 96,14 балла, на третьем – ФКУ ГБМСЭ по Удмуртской Республике - Главное бюро, набравшее 95,22 балла.

Полный рейтинг по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» независимой оценки качества условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, представлен в Приложении 7.

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников федерального учреждения медико-социальной экспертизы» самый высокий балл (97,7 из 100 возможных) у ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро. На втором месте ФКУ ГБМСЭ по г. Санкт-Петербургу - Главное бюро, набравшее 97,06 балла, на третьем – ФКУ ГБМСЭ по Костромской области - Главное бюро, набравшее 92,97 балла. Полный рейтинг по

четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников федерального учреждения медико-социальной экспертизы» независимой оценки качества условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы представлен в Приложении 8.

Данный критерий оценивался только исходя из опроса респондентов. Таким образом, можно заключить, что 81,5% потребителей, которым оказывают услуги оцениваемые федеральные учреждения медико-социальной экспертизы, полностью удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников данных организаций.

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» первое место у ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро (97,4 балла из 100 возможных). Второе место заняло ФКУ ГБМСЭ по г.Санкт-Петербургу - Главное бюро, набравшее 96,76 балла. Третье место у ФКУ ГБМСЭ по г. Москве - Главное бюро, которое набрало 92,64 балла.

Полный рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы представлен в Приложении 9.

Данный критерий оценивался только исходя из опроса респондентов. Таким образом, можно заключить, что 80,5% потребителей, которым оказывают услуги оцениваемые федеральные учреждения медико-социальной экспертизы, полностью удовлетворены условиями оказания услуг данными организациями.

#### 4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

**Критерий 1 «Открытость и доступность информации об учреждении медико-социальной экспертизы»** представлен 3 показателями:

1.1. Соответствие информации о деятельности федерального учреждения медико-социальной экспертизы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

на информационных стендах в помещении организации (учреждения);

на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации (учреждения)).

Показатель 1.1. представлен 2 индикаторами:

1.1.1. Соответствие информации о деятельности федерального учреждения медико-социальной экспертизы, размещенной на информационных стендах в помещении федерального учреждения медико-социальной экспертизы, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

1.1.2. Соответствие информации о деятельности федерального учреждения медико-социальной экспертизы, размещенной на официальном сайте федерального учреждения медико-социальной экспертизы, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов 1.1.1. и 1.1.2.

В результате проведенной оценки высший балл набрали 10 ФКУ ГБМСЭ, перечень которых представлен в таблице 4.1. Полный рейтинг по данному показателю приведен в Приложении 11.

Таблица 4.1. Соответствие информации о деятельности федерального учреждения медико-социальной экспертизы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
4. ФКУ ГБМСЭ по Воронежской области - Главное бюро	100,00	100,00	1
7. ФКУ ГБМСЭ по Костромской области - Главное бюро	100,00	100,00	
11. ФКУ ГБМСЭ по Московской области - Главное бюро	100,00	100,00	

23. ФКУ ГБМСЭ по Ленинградской области - Главное бюро	100,00	100,00
27. ФКУ ГБМСЭ по Республике Карелия - Главное бюро	100,00	100,00
28. ФКУ ГБМСЭ по Республике Коми - Главное бюро	100,00	100,00
30. ФКУ ГБМСЭ по Кировской области - Главное бюро	100,00	100,00
33. ФКУ ГБМСЭ по Пензенской области - Главное бюро	100,00	100,00
37. ФКУ ГБМСЭ по Республике Мордовия - Главное бюро	100,00	100,00
41. ФКУ ГБМСЭ по Самарской области - Главное бюро	100,00	100,00

1.2. Наличие на официальном сайте федерального учреждения медико-социальной экспертизы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

телефона;

электронной почты;

электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

раздела "Часто задаваемые вопросы";

технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Показатель 1.2. представлен 1 индикатором:

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте федерального учреждения медико-социальной экспертизы дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

Индикатор 1.2.1. представлен 5 позициями оценивания.

Значение показателя 1.2. равно значению индикатора 1.2.1.

Оценивая наличие возможности взаимодействия с ФКУ ГБМСЭ следует отметить, что в каждом бюро созданы условия для взаимодействия с потребителями услуг.

Высшее значение данного показателя (100 из 100 баллов) набрали 39 ФКУ ГБМСЭ. Полный рейтинг по данному показателю представлен в Приложении 12.

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности федерального учреждения медико-социальной экспертизы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 1.3. представлен 2 индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей образовательных услуг:

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности федерального учреждения медико-социальной экспертизы, размещённой на стендах в помещении федерального учреждения медико-социальной экспертизы.

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности федерального учреждения медико-социальной экспертизы, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет".

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2.

Максимальное значение по данному показателю (98,33 из 100 возможных баллов) набрало ФКУ ГБМСЭ по г. Москве - Главное бюро, на втором месте ФКУ ГБМСЭ по г. Санкт-Петербургу - Главное бюро, набравшее 97,03 балла, на третьем месте ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро, набравшее 96,71 балла. Полный рейтинг по данному показателю приведен в Приложении 13.

**Критерий 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»** представлен 3 показателями:

2.1. Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:

Показатель 2.1. представлен 1 индикатором.

2.1.1. Обеспечение в федеральном учреждении медико-социальной экспертизы комфортных условий оказания услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен 6 позициями оценивания. К таким условиям относятся:

обеспечение лечебно-охранительного режима;

отсутствие очередей;

доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону федерального учреждения медико-социальной экспертизы, через колл-центр, с использованием информационно-коммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте федерального учреждения медико-социальной экспертизы, на портале государственных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), при обращении в федеральное учреждение медико-социальной экспертизы);

наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

доступность питьевой воды;

санитарное состояние.

Все оцениваемые федеральные учреждения медико-социальной экспертизы получили по данному показателю высший балл (100 из 100 баллов), что представлено в Приложении 14.

2.2. Время ожидания предоставления услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации).

Показатель 2.2. представлен 1 индикатором:

2.2.1. Удовлетворенность временем ожидания предоставления услуг (средним временем ожидания и своевременностью предоставления услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)

Значение показателя 2.2. равно значению индикатора 2.2.1.

Максимальное значение по данному показателю (98,06 из 100 возможных баллов) набрало ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро. На втором месте – ФКУ ГБМСЭ по г. Москве - Главное бюро, набравшее 97,43 балла, на третьем – ФКУ ГБМСЭ по г. Санкт-Петербургу - Главное бюро, набравшее 96,11 балла. Полный рейтинг по данному показателю приведен в Приложении 15.

2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 2.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей образовательных услуг.

2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг федеральным учреждением медико-социальной экспертизы.

Максимальное значение по данному показателю (99,32 из 100 возможных баллов) набрало ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро. На втором месте ФКУ ГБМСЭ по г. Санкт-Петербургу - Главное бюро, набравшее 97,66 балла, на третьем – ФКУ ГБМСЭ по г. Москве - Главное бюро, набравшее 95,85 балла. Полный рейтинг по данному показателю приведен в Приложении 16.

**Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»** представлен 3 показателями:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях федерального учреждения медико-социальной экспертизы и на прилегающей к ней территории.

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1. Индикатор 3.1.1. представлен 5 позициями оценивания:

оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;  
выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  
адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  
сменных кресел-колясок;

специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Максимальное значение по данному показателю (100 из 100 возможных баллов) набрали 13 ФКУ ГБМСЭ: Брянской области, Калужской области, Московской области, Тамбовской области, Тверской области, Ленинградской области, Псковской области, Нижегородской области, Самарской области, Ульяновской области, Республике Башкортостан, Республике Мордовия и Удмуртской Республике.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Приложении 17.

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии официального сайта в сети "Интернет" для инвалидов по зрению, помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором.

3.2.1. Наличие в федеральном учреждении медико-социальной экспертизы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Индикатор 3.2.1. представлен 6 позициями оценивания. Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика(тифлосурдопереводчика);

наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

наличие возможности сопровождения инвалида работниками федерального учреждения медико-социальной экспертизы;

наличие возможности оказания первичной медико-санитарной помощи на дому.

Высшее значение данного показателя (100 из 100 баллов) набрали 37 ФКУ ГБМСЭ. Полный рейтинг по данному показателю представлен в Приложении 18.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

Показатель 3.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей образовательных услуг.

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Самый высокий показатель у ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро (98,19 из 100 возможных баллов). Вторую позицию занимает ФКУ ГБМСЭ по г.Санкт-Петербургу - Главное бюро, набравшее 97,12 балла, далее следует ФКУ ГБМСЭ по г. Москве - Главное бюро (96,02 балла). Полный рейтинг по данному показателю представлен в Приложении 19.



**Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»** представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей образовательных услуг:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников федерального учреждения медико-социальной экспертизы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

Самое высокое значение данного показателя у ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро – 98,13 балла. На втором месте ФКУ ГБМСЭ по г.Санкт-Петербургу - Главное бюро, набравшее 96,84 балла. Замыкает тройку лидеров ФКУ ГБМСЭ по Костромской области - Главное бюро с оценкой 91,42 балла. Полный рейтинг по данному показателю представлен в Приложении 20.

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников федерального учреждения медико-социальной экспертизы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

Самое высокое значение данного показателя у ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро (97,77 из 100 возможных баллов). Далее следует ФКУ ГБМСЭ по г.Санкт-Петербургу - Главное бюро (97,1 балла). замыкает тройку лидеров ФКУ ГБМСЭ по Костромской области - Главное бюро (94,67 балла). Полный рейтинг по данному показателю представлен в Приложении 21.

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников федерального учреждения медико-социальной экспертизы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Самое высокое значение данного показателя (97,96 из 100 возможных баллов) у ФКУ ГБМСЭ по г. Москве - Главное бюро. На втором месте ФКУ ГБМСЭ по г.Санкт-Петербургу - Главное бюро, набравшее 97,44 балла, на третьем – ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро (96,70 балла). Полный рейтинг по данному показателю представлен в Приложении 22.

**Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг»** представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 5.1. представлен 1 индикатором.

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

На первом месте по значению данного показателя ФКУ ГБМСЭ по г. Москве - Главное бюро (97,72 из 100 баллов), на втором – ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро (96,41 балла). Замыкает тройку лучших ФКУ ГБМСЭ по г.Санкт-Петербургу - Главное бюро, набравшее 96,31 балла. Полный рейтинг по данному показателю представлен в Приложении 23.

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри федерального учреждения медико-социальной экспертизы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором.

5.2.1. Удовлетворённость навигацией внутри организации.

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1.

Самое высокое значение данного показателя у ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро (98,63 из 100 баллов), далее следует ФКУ ГБМСЭ по г. Москве - Главное бюро (98,56 балла). Замыкает тройку лидеров ФКУ ГБМСЭ по г.Санкт-Петербургу - Главное бюро (97,89 балла). Полный рейтинг по данному показателю представлен в Приложении 24.

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором.

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в федерального учреждения медико-социальной экспертизы.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

На первом месте по значению данного показателя (97,51 из 100 баллов) ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро, на втором – ФКУ ГБМСЭ по г.Санкт-Петербургу - Главное бюро, набравшее 96,58 балла, на третьем – ФКУ ГБМСЭ по Костромской области - Главное бюро (92,67 балла). Полный рейтинг по данному показателю представлен в Приложении 25.



## 5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы с указанием лучших организаций по результатам анализа

В результате проведения независимой оценки качества условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы рассчитано значение интегрального показателя.

В таблице 5.1 представлен рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы. Самый высокий балл интегрального показателя независимой оценки качества условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (97,44 из 100 возможных баллов) набрало ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро. Второе место у ФКУ ГБМСЭ по г.Санкт-Петербургу - Главное бюро, набравшего 79,03 балла. На третьем месте 2 ФКУ ГБМСЭ: г. Москвы и Костромской области (по 92,18 балла каждое). Полный рейтинг по интегральному показателю независимой оценки качества условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы приведен в таблице 5.1.

Таблица 5.1 Рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
38. ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро	97,44	100,00	1
29. ФКУ ГБМСЭ по г.Санкт-Петербургу - Главное бюро	79,03	100,00	2
10. ФКУ ГБМСЭ по г. Москве - Главное бюро	92,18	100,00	3
7. ФКУ ГБМСЭ по Костромской области - Главное бюро	92,18	100,00	
31. ФКУ ГБМСЭ по Нижегородской области - Главное бюро	88,29	100,00	4
39. ФКУ ГБМСЭ по Удмуртской Республике - Главное бюро	88,09	100,00	5
6. ФКУ ГБМСЭ по Калужской области - Главное бюро	87,95	100,00	6
35. ФКУ ГБМСЭ по Республике Башкортостан - Главное бюро	87,79	100,00	7
41. ФКУ ГБМСЭ по Самарской области - Главное бюро	87,55	100,00	8
18. ФКУ ГБМСЭ по Ярославской области - Главное бюро	87,35	100,00	9
12. ФКУ ГБМСЭ по Орловской области - Главное бюро	87,34	100,00	10

4. ФКУ ГБМСЭ по Воронежской области - Главное бюро	87,24	100,00	11
14. ФКУ ГБМСЭ по Смоленской области - Главное бюро	87,23	100,00	12
36. ФКУ ГБМСЭ по Республике Марий Эл - Главное бюро	86,65	100,00	13
20. ФКУ ГБМСЭ по Архангельской области - Главное бюро	86,64	100,00	14
1. ФКУ ГБМСЭ по Белгородской области - Главное бюро	86,54	100,00	15
17. ФКУ ГБМСЭ по Тульской области - Главное бюро	86,32	100,00	16
5. ФКУ ГБМСЭ по Ивановской области - Главное бюро	86,15	100,00	17
34. ФКУ ГБМСЭ по Пермскому краю - Главное бюро	85,97	100,00	18
28. ФКУ ГБМСЭ по Республике Коми - Главное бюро	85,49	100,00	19
8. ФКУ ГБМСЭ по Курской области - Главное бюро	84,87	100,00	20
26. ФКУ ГБМСЭ по Псковской области - Главное бюро	84,54	100,00	21
16. ФКУ ГБМСЭ по Тверской области - Главное бюро	84,07	100,00	22
15. ФКУ ГБМСЭ по Тамбовской области - Главное бюро	84,05	100,00	23
43. ФКУ ГБМСЭ по Ульяновской области - Главное бюро	84,03	100,00	24
30. ФКУ ГБМСЭ по Кировской области - Главное бюро	83,80	100,00	25
13. ФКУ ГБМСЭ по Рязанской области - Главное бюро	83,65	100,00	26
40. ФКУ ГБМСЭ по Чувашской Республике - Главное бюро	83,53	100,00	27
37. ФКУ ГБМСЭ по Республике Мордовия - Главное бюро	83,31	100,00	28
33. ФКУ ГБМСЭ по Пензенской области - Главное бюро	83,30	100,00	29
9. ФКУ ГБМСЭ по Липецкой области - Главное бюро	83,09	100,00	30
2. ФКУ ГБМСЭ по Брянской области - Главное бюро	82,87	100,00	31
22. ФКУ ГБМСЭ по Калининградской области - Главное бюро	82,86	100,00	32
32. ФКУ ГБМСЭ по Оренбургской области - Главное бюро	82,85	100,00	33

23. ФКУ ГБМСЭ по Ленинградской области - Главное бюро	82,84	100,00	34
21. ФКУ ГБМСЭ по Вологодской области - Главное бюро	82,38	100,00	35
27. ФКУ ГБМСЭ по Республике Карелия - Главное бюро	82,38	100,00	
42. ФКУ ГБМСЭ по Саратовской области - Главное бюро	81,61	100,00	36
24. ФКУ ГБМСЭ по Мурманской области - Главное бюро	81,18	100,00	37
11. ФКУ ГБМСЭ по Московской области - Главное бюро	80,80	100,00	38
25. ФКУ ГБМСЭ по Новгородской области - Главное бюро	79,54	100,00	39
3. ФКУ ГБМСЭ по Владимирской области - Главное бюро	78,53	100,00	40

## **6. Основные недостатки в работе учреждений медико-социальной экспертизы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.**

Проведенная независимая оценка качества условий оказания услуг федеральных учреждений медико-социальной экспертизы показала, что среди основных недостатков в работе учреждений медико-социальной экспертизы следует отметить следующие:

1. У ряда ФКУ ГБМСЭ на официальном сайте в сети "Интернет" отсутствует раздел "О материально-техническом оснащении федерального учреждения медико-социальной экспертизы", наличие которого необходимо в соответствии с требованиями Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 февраля 2018 г. № 122ан "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальных сайтах федеральных учреждений медико-социальной экспертизы".

2. У ряда ФКУ ГБМСЭ на официальном сайте в сети "Интернет" отсутствует копия устава, наличие которой необходимо в соответствии с требованиями Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 февраля 2018 г. № 122ан "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальных сайтах федеральных учреждений медико-социальной экспертизы".

3. У ряда ФКУ ГБМСЭ на официальном сайте в сети "Интернет" раздела "Часто задаваемые вопросы", наличие которого необходимо в соответствии с требованиями Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 февраля 2018 г. № 122ан "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальных сайтах федеральных учреждений медико-социальной экспертизы" называется иначе либо совсем отсутствует.

## **7. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности учреждений медико-социальной экспертизы.**

1. Разместить на официальном сайте в сети "Интернет" раздел "О материально-техническом оснащении федерального учреждения медико-социальной экспертизы", наличие которого необходимо в соответствии с требованиями Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 февраля 2018 г. № 122ан "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, размещаемой на

официальных сайтах федеральных учреждений медико-социальной экспертизы".

2. Разместить на официальном сайте в сети "Интернет" копию устава, наличие которой необходимо в соответствии с требованиями Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 февраля 2018 г. № 122ан "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальных сайтах федеральных учреждений медико-социальной экспертизы".

3. Привести в соответствие с требованиями Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 февраля 2018 г. № 122ан "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальных сайтах федеральных учреждений медико-социальной экспертизы" раздела "Часто задаваемые вопросы"







## Приложение 2 Анкета

### АНКЕТА

#### удовлетворенности качеством условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы

Уважаемый получатель услуг!

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации, в которой Вам (Вашему ребёнку, опекаемому) оказывают услуги. Просим Вас с пониманием относиться к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос. При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

Укажите Ваш регион: \_\_\_\_\_

Номер бюро МСЭ (либо Главное бюро МСЭ): \_\_\_\_\_

Фактический адрес бюро МСЭ, в котором Вы получаете услугу: \_\_\_\_\_

1) Проходите освидетельствование:

1. Первично

2. Повторно

2) Укажите Ваш (Вашего ребёнка, опекаемого) возраст:

1. До 18 лет

2. 18 лет и старше

Обведите кружком номер выбранного варианта ответа, например вот так

②

#### 3) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1. полностью  
удовлетворен(а)

2. частично удовлетворен(а)

3. не удовлетворен(а)

4. затрудняюсь ответить

#### 4) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

1. полностью  
удовлетворен(а)

2. частично удовлетворен(а)

3. не удовлетворен(а)

4. затрудняюсь ответить

#### 5) Удовлетворены ли Вы (Ваш ребенок, опекаемый) условиями по обеспечению комфортных условий в учреждении медико-социальной экспертизы? (поставьте знак "√" в каждой строке)

Условия для предоставления услуг	Полностью удовлетворен (а)	Частично удовлетворен (а)	Не удовлетворен (а)	Затрудня юсь ответить
5.1 Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью				
5.2 Наличие и понятность навигации внутри организации				
5.3 Наличие и доступность питьевой воды				
5.4 Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений				
5.5 Санитарное состояние помещений организаций				
5.6 Транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)				
<b>5.7 Доступность записи на получение услуги/ консультации:</b>				
а) по телефону				
б) на официальном сайте организации,				
в) посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru)				
г) при личном посещении организации или у специалиста организации				

**6) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг?**

- |                                 |                             |
|---------------------------------|-----------------------------|
| 1. полностью<br>удовлетворен(а) | 2. частично удовлетворен(а) |
|                                 | 3. не удовлетворен(а)       |
|                                 | 4. затрудняюсь ответить     |

**7) Время ожидания в очереди при обращении в бюро составило:**

1. до 8 минут
2. 15 минут
3. свыше 15 минут

**8) Своевременно ли Вам была предоставлена услуга (в соответствии с записью на приём к специалисту, консультацию и пр.)?**

- |                 |                         |
|-----------------|-------------------------|
| 1. своевременно | 3. не своевременно      |
| 2. частично     | 4. затрудняюсь ответить |

**9) Через какое время, после подачи заявления Вы (Ваш ребёнок, опекаемый) получили на руки документ об итогах прохождения комиссии МСЭ:**

- |               |                    |
|---------------|--------------------|
| 1. до 15 дней | 4. 29 дней         |
| 2. 27 дней    | 5. 30 дней         |
| 3. 28 дней    | 6. позднее 30 дней |

**10) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов ?**

- |                                 |                             |
|---------------------------------|-----------------------------|
| 1. полностью<br>удовлетворен(а) | 2. частично удовлетворен(а) |
|                                 | 3. не удовлетворен(а)       |
|                                 | 4. нет статуса инвалида     |

**11) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги?**

- |                                 |                             |
|---------------------------------|-----------------------------|
| 1. полностью<br>удовлетворен(а) | 2. частично удовлетворен(а) |
|                                 | 3. не удовлетворен(а)       |
|                                 | 4. затрудняюсь ответить     |

**12) Удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?**

- |                                 |                             |
|---------------------------------|-----------------------------|
| 1. полностью<br>удовлетворен(а) | 2. частично удовлетворен(а) |
|                                 | 3. не удовлетворен(а)       |
|                                 | 4. затрудняюсь ответить     |

**11) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))?**

- |                                 |                             |
|---------------------------------|-----------------------------|
| 1. полностью<br>удовлетворен(а) | 2. частично удовлетворен(а) |
|                                 | 3. не удовлетворен(а)       |
|                                 | 4. затрудняюсь ответить     |

**13) Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?**

- |        |                 |
|--------|-----------------|
| 1. да  | 3. пока не знаю |
| 2. нет |                 |

**14) Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг ( графиком работы организации)?**

1. полностью  
удовлетворен(а)
2. частично  
удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)
4. затрудняюсь ответить

**15) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)
4. затрудняюсь ответить

**16) Скажите, пожалуйста, что Вас больше всего не устраивает в работе учреждения.**

---

**17) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг.**

---

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ

## Приложение 3

### Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы

№ п/п	Показатели
	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами <*>: на информационных стендах в помещении организации (учреждения); на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации (учреждения)).
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела "Часто задаваемые вопросы"; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
	II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг
2.1.	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций; транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в

	соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
	<b>III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</b>
3.1.	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
3.2.	Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).
	<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)</b>
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

	V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).



## Приложение 4 Выборка

*Минимальное количество респондентов, которое необходимо опросить, с целью установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг, предоставляемые учреждениями медико-социальной экспертизы (с учетом данных Федеральной службы государственной статистики за 2017 г.)*

	Регион	Освидетельствовано лиц в возрасте 18 лет и старше				Освидетельствовано детей в возрасте до 18 лет				Итоговая квота
		Первично	Повторно	Всего	Квота для проведения социологического исследования (0,5%)	Первично	Повторно	Всего	Квота для проведения социологического исследования (0,5%)	
1.	Белгородская область	8612	22179	30 791	153	781	2079	2 860	14	167
2.	Брянская область	9174	18288	27 462	137	634	1807	2 441	12	149
3.	Владимирская область	9009	19670	28 679	143	750	2275	3 025	15	158
4.	Воронежская область	12843	31209	44 052	220	1017	3237	4 254	21	241
5.	Ивановская область	6294	12418	18 712	93	479	1960	2 439	12	105
6.	Калужская область	7179	13909	21 088	105	544	1046	1 590	7	112
7.	Костромская область	3385	7991	11 376	56	295	998	1 293	6	62
8.	Курская область	9236	21657	30 893	154	942	3016	3 958	19	173
9.	Липецкая область	5897	14972	20 869	104	556	1449	2 005	10	114
10.	г. Москва	63379	135848	199 227	996	5593	13817	19 410	97	1 093
11.	Московская область	33169	61837	95 006	475	3618	8245	11 863	59	534
12.	Орловская область	3368	7155	10 523	52	383	1069	1 452	7	59
13.	Рязанская область	7473	15837	23 310	116	623	1502	2 125	10	126
14.	Смоленская область	6217	13282	19 499	97	505	1531	2 036	10	107
15.	Тамбовская область	6462	14670	21 132	105	457	1290	1 747	8	113
16.	Тверская область	6766	16905	23 671	118	622	2524	3 146	15	133
17.	Тульская область	9342	19828	29 170	145	757	2652	3 409	17	162
18.	Ярославская область	6096	12232	18 328	91	568	1654	2 222	11	102

19.	Архангельская область и Ненецкий автономный округ	7368	16983	24 351	121	717	2790	3 507	17	138
20.	Вологодская область	6566	13908	20 474	102	737	1855	2 592	12	114
21.	Калининградская область	5496	10718	16 214	81	542	1375	1 917	9	90
22.	Ленинградская область	8813	17151	25 964	129	731	1711	2 442	12	141
23.	Мурманская область	2666	6303	8 969	44	312	1143	1 455	7	51
24.	Новгородская область	4236	7687	11 923	59	395	1109	1 504	7	66
25.	Псковская область	4437	8702	13 139	65	400	931	1 331	6	71
26.	Республика Карелия	3809	8977	12 786	63	418	1239	1 657	8	71
27.	Республика Коми	5092	12410	17 502	87	484	1682	2 166	10	97
28.	г. Санкт-Петербург	23517	49088	72 605	363	2379	5137	7 516	37	400
29.	Кировская область	8917	17784	41 301	206	630	1866	2 496	12	218
30.	Нижегородская область	18310	35389	53 699	268	1595	5240	6 835	34	302
31.	Оренбургская область	10544	22624	33 168	165	1323	4144	5 467	27	192
32.	Пензенская область	9413	18224	27 637	138	682	1709	2 391	11	149
33.	Пермский край	13774	24307	38 081	190	1241	3869	5 110	25	215
34.	Республика Башкортостан	21332	38177	59 509	297	2764	7164	9 928	49	346
35.	Республика Марий Эл	2933	8821	11 754	58	273	1246	1 519	7	65
36.	Республика Мордовия	4541	10609	15 150	75	332	1049	1 381	6	81
37.	Республика Татарстан	18247	32101	50 348	251	1980	5712	7 692	38	289
38.	Удмуртская Республика	7012	15717	22 729	113	710	1882	2 592	12	125
39.	Чувашская Республика – Чувашия	7706	15759	23 465	117	641	2492	3 133	15	132
40.	Самарская область	14410	34345	48 755	243	1446	4250	5 696	28	271
41.	Саратовская область	13101	20483	33 584	167	1160	3198	4 358	21	188
42.	Ульяновская область	8727	19202	27 929	139	715	1788	2 503	12	151

<b>ИТОГО:</b>	<b>6 901</b>		<b>772</b>	<b>7 673</b>
---------------	--------------	--	------------	--------------

**Приложение 5. Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации».**

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
10. ФКУ ГБМСЭ по г. Москве - Главное бюро	97,97	100,00	1
29. ФКУ ГБМСЭ по г.Санкт-Петербургу - Главное бюро	97,45	100,00	2
38. ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро	96,64	100,00	3
7. ФКУ ГБМСЭ по Костромской области - Главное бюро	95,25	100,00	4
12. ФКУ ГБМСЭ по Орловской области - Главное бюро	93,34	100,00	5
4. ФКУ ГБМСЭ по Воронежской области - Главное бюро	93,12	100,00	6
31. ФКУ ГБМСЭ по Нижегородской области - Главное бюро	92,71	100,00	7
6. ФКУ ГБМСЭ по Калужской области - Главное бюро	92,36	100,00	8
34. ФКУ ГБМСЭ по Пермскому краю - Главное бюро	92,29	100,00	9
1. ФКУ ГБМСЭ по Белгородской области - Главное бюро	92,00	100,00	10
20. ФКУ ГБМСЭ по Архангельской области - Главное бюро	91,95	100,00	11
35. ФКУ ГБМСЭ по Республике Башкортостан - Главное бюро	91,77	100,00	12
39. ФКУ ГБМСЭ по Удмуртской Республике - Главное бюро	91,70	100,00	13
18. ФКУ ГБМСЭ по Ярославской области - Главное бюро	91,67	100,00	14
27. ФКУ ГБМСЭ по Республике Карелия - Главное бюро	90,99	100,00	15
5. ФКУ ГБМСЭ по Ивановской области - Главное бюро	90,74	100,00	16
17. ФКУ ГБМСЭ по Тульской области - Главное бюро	90,74	100,00	
41. ФКУ ГБМСЭ по Самарской области - Главное бюро	90,31	100,00	17
26. ФКУ ГБМСЭ по Псковской области - Главное бюро	89,90	100,00	18
14. ФКУ ГБМСЭ по Смоленской области - Главное бюро	89,83	100,00	19

11. ФКУ ГБМСЭ по Московской области - Главное бюро	89,53	100,00	20
42. ФКУ ГБМСЭ по Саратовской области - Главное бюро	89,45	100,00	21
28. ФКУ ГБМСЭ по Республике Коми - Главное бюро	89,38	100,00	22
16. ФКУ ГБМСЭ по Тверской области - Главное бюро	89,32	100,00	23
37. ФКУ ГБМСЭ по Республике Мордовия - Главное бюро	89,31	100,00	24
40. ФКУ ГБМСЭ по Чувашской Республике - Главное бюро	89,27	100,00	25
23. ФКУ ГБМСЭ по Ленинградской области - Главное бюро	89,20	100,00	26
3. ФКУ ГБМСЭ по Владимирской области - Главное бюро	89,20	100,00	
22. ФКУ ГБМСЭ по Калининградской области - Главное бюро	89,12	100,00	27
33. ФКУ ГБМСЭ по Пензенской области - Главное бюро	89,05	100,00	28
2. ФКУ ГБМСЭ по Брянской области - Главное бюро	89,05	100,00	
15. ФКУ ГБМСЭ по Тамбовской области - Главное бюро	88,78	100,00	29
36. ФКУ ГБМСЭ по Республике Марий Эл - Главное бюро	88,65	100,00	30
30. ФКУ ГБМСЭ по Кировской области - Главное бюро	88,54	100,00	31
32. ФКУ ГБМСЭ по Оренбургской области - Главное бюро	88,40	100,00	32
43. ФКУ ГБМСЭ по Ульяновской области - Главное бюро	88,32	100,00	33
9. ФКУ ГБМСЭ по Липецкой области - Главное бюро	88,27	100,00	34
13. ФКУ ГБМСЭ по Рязанской области - Главное бюро	88,07	100,00	35
21. ФКУ ГБМСЭ по Вологодской области - Главное бюро	88,06	100,00	36
8. ФКУ ГБМСЭ по Курской области - Главное бюро	87,46	100,00	37
25. ФКУ ГБМСЭ по Новгородской области - Главное бюро	87,35	100,00	38
24. ФКУ ГБМСЭ по Мурманской области - Главное бюро	86,17	100,00	39

**Приложение 6. Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг».**

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
38. ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро	99,02	100,00	1
29. ФКУ ГБМСЭ по г.Санкт-Петербургу - Главное бюро	97,74	100,00	2
10. ФКУ ГБМСЭ по г. Москве - Главное бюро	97,73	100,00	3
7. ФКУ ГБМСЭ по Костромской области - Главное бюро	95,60	100,00	4
36. ФКУ ГБМСЭ по Республике Марий Эл - Главное бюро	89,50	100,00	5
20. ФКУ ГБМСЭ по Архангельской области - Главное бюро	88,74	100,00	6
18. ФКУ ГБМСЭ по Ярославской области - Главное бюро	88,72	100,00	7
17. ФКУ ГБМСЭ по Тульской области - Главное бюро	88,16	100,00	8
31. ФКУ ГБМСЭ по Нижегородской области - Главное бюро	88,06	100,00	9
41. ФКУ ГБМСЭ по Самарской области - Главное бюро	87,98	100,00	10
34. ФКУ ГБМСЭ по Пермскому краю - Главное бюро	87,97	100,00	11
14. ФКУ ГБМСЭ по Смоленской области - Главное бюро	87,94	100,00	12
12. ФКУ ГБМСЭ по Орловской области - Главное бюро	87,86	100,00	13
39. ФКУ ГБМСЭ по Удмуртской Республике - Главное бюро	87,56	100,00	14
35. ФКУ ГБМСЭ по Республике Башкортостан - Главное бюро	87,54	100,00	15
6. ФКУ ГБМСЭ по Калужской области - Главное бюро	87,48	100,00	16
4. ФКУ ГБМСЭ по Воронежской области - Главное бюро	87,25	100,00	17
1. ФКУ ГБМСЭ по Белгородской области - Главное бюро	87,23	100,00	18
8. ФКУ ГБМСЭ по Курской области - Главное бюро	87,10	100,00	19
5. ФКУ ГБМСЭ по Ивановской области - Главное бюро	86,67	100,00	20

28. ФКУ ГБМСЭ по Республике Коми - Главное бюро	86,10	100,00	21
43. ФКУ ГБМСЭ по Ульяновской области - Главное бюро	84,64	100,00	22
21. ФКУ ГБМСЭ по Вологодской области - Главное бюро	84,56	100,00	23
30. ФКУ ГБМСЭ по Кировской области - Главное бюро	84,15	100,00	24
42. ФКУ ГБМСЭ по Саратовской области - Главное бюро	84,12	100,00	25
33. ФКУ ГБМСЭ по Пензенской области - Главное бюро	83,86	100,00	26
13. ФКУ ГБМСЭ по Рязанской области - Главное бюро	83,78	100,00	27
27. ФКУ ГБМСЭ по Республике Карелия - Главное бюро	83,56	100,00	28
9. ФКУ ГБМСЭ по Липецкой области - Главное бюро	83,54	100,00	29
24. ФКУ ГБМСЭ по Мурманской области - Главное бюро	83,37	100,00	30
40. ФКУ ГБМСЭ по Чувашской Республике - Главное бюро	83,24	100,00	31
22. ФКУ ГБМСЭ по Калининградской области - Главное бюро	83,20	100,00	32
15. ФКУ ГБМСЭ по Тамбовской области - Главное бюро	83,06	100,00	33
37. ФКУ ГБМСЭ по Республике Мордовия - Главное бюро	83,00	100,00	34
16. ФКУ ГБМСЭ по Тверской области - Главное бюро	82,83	100,00	35
32. ФКУ ГБМСЭ по Оренбургской области - Главное бюро	82,82	100,00	36
25. ФКУ ГБМСЭ по Новгородской области - Главное бюро	82,62	100,00	37
23. ФКУ ГБМСЭ по Ленинградской области - Главное бюро	82,50	100,00	38
26. ФКУ ГБМСЭ по Псковской области - Главное бюро	82,45	100,00	39
3. ФКУ ГБМСЭ по Владимирской области - Главное бюро	82,31	100,00	40
2. ФКУ ГБМСЭ по Брянской области - Главное бюро	82,15	100,00	41
11. ФКУ ГБМСЭ по Московской области - Главное бюро	78,85	100,00	42

**Приложение 7. Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов».**

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
38. ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро	96,46	100,00	1
29. ФКУ ГБМСЭ по г.Санкт-Петербургу - Главное бюро	96,14	100,00	2
39. ФКУ ГБМСЭ по Удмуртской Республике - Главное бюро	95,22	100,00	3
41. ФКУ ГБМСЭ по Самарской области - Главное бюро	94,93	100,00	4
35. ФКУ ГБМСЭ по Республике Башкортостан - Главное бюро	94,71	100,00	5
6. ФКУ ГБМСЭ по Калужской области - Главное бюро	94,67	100,00	6
31. ФКУ ГБМСЭ по Нижегородской области - Главное бюро	94,59	100,00	7
43. ФКУ ГБМСЭ по Ульяновской области - Главное бюро	94,23	100,00	8
37. ФКУ ГБМСЭ по Республике Мордовия - Главное бюро	93,36	100,00	9
26. ФКУ ГБМСЭ по Псковской области - Главное бюро	93,31	100,00	10
15. ФКУ ГБМСЭ по Тамбовской области - Главное бюро	92,94	100,00	11
16. ФКУ ГБМСЭ по Тверской области - Главное бюро	92,70	100,00	12
23. ФКУ ГБМСЭ по Ленинградской области - Главное бюро	92,50	100,00	13
14. ФКУ ГБМСЭ по Смоленской области - Главное бюро	92,17	100,00	14
4. ФКУ ГБМСЭ по Воронежской области - Главное бюро	91,73	100,00	15
12. ФКУ ГБМСЭ по Орловской области - Главное бюро	91,55	100,00	16
2. ФКУ ГБМСЭ по Брянской области - Главное бюро	91,18	100,00	17
9. ФКУ ГБМСЭ по Липецкой области - Главное бюро	90,49	100,00	18
13. ФКУ ГБМСЭ по Рязанской области - Главное бюро	90,47	100,00	19
30. ФКУ ГБМСЭ по Кировской области - Главное бюро	90,34	100,00	20



40. ФКУ ГБМСЭ по Чувашской Республике - Главное бюро	89,55	100,00	21
32. ФКУ ГБМСЭ по Оренбургской области - Главное бюро	89,37	100,00	22
18. ФКУ ГБМСЭ по Ярославской области - Главное бюро	89,21	100,00	23
1. ФКУ ГБМСЭ по Белгородской области - Главное бюро	88,94	100,00	24
28. ФКУ ГБМСЭ по Республике Коми - Главное бюро	88,88	100,00	25
5. ФКУ ГБМСЭ по Ивановской области - Главное бюро	88,59	100,00	26
17. ФКУ ГБМСЭ по Тульской области - Главное бюро	88,51	100,00	27
11. ФКУ ГБМСЭ по Московской области - Главное бюро	88,31	100,00	28
22. ФКУ ГБМСЭ по Калининградской области - Главное бюро	87,75	100,00	29
36. ФКУ ГБМСЭ по Республике Марий Эл - Главное бюро	86,50	100,00	30
24. ФКУ ГБМСЭ по Мурманской области - Главное бюро	86,33	100,00	31
33. ФКУ ГБМСЭ по Пензенской области - Главное бюро	85,84	100,00	32
7. ФКУ ГБМСЭ по Костромской области - Главное бюро	85,80	100,00	33
8. ФКУ ГБМСЭ по Курской области - Главное бюро	84,65	100,00	34
10. ФКУ ГБМСЭ по г. Москве - Главное бюро	83,81	100,00	35
21. ФКУ ГБМСЭ по Вологодской области - Главное бюро	83,61	100,00	36
34. ФКУ ГБМСЭ по Пермскому краю - Главное бюро	83,50	100,00	37
20. ФКУ ГБМСЭ по Архангельской области - Главное бюро	82,50	100,00	38
27. ФКУ ГБМСЭ по Республике Карелия - Главное бюро	80,64	100,00	39
42. ФКУ ГБМСЭ по Саратовской области - Главное бюро	78,41	100,00	40
25. ФКУ ГБМСЭ по Новгородской области - Главное бюро	74,07	100,00	41
3. ФКУ ГБМСЭ по Владимирской области - Главное бюро	65,54	100,00	42

**Приложение 8. Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»**

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
38. ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро	97,70	100,00	1
29. ФКУ ГБМСЭ по г.Санкт-Петербургу - Главное бюро	97,06	100,00	2
7. ФКУ ГБМСЭ по Костромской области - Главное бюро	92,97	100,00	3
10. ФКУ ГБМСЭ по г. Москве - Главное бюро	88,78	100,00	4
20. ФКУ ГБМСЭ по Архангельской области - Главное бюро	85,00	100,00	5
36. ФКУ ГБМСЭ по Республике Марий Эл - Главное бюро	85,00	100,00	
18. ФКУ ГБМСЭ по Ярославской области - Главное бюро	83,82	100,00	6
34. ФКУ ГБМСЭ по Пермскому краю - Главное бюро	83,67	100,00	7
6. ФКУ ГБМСЭ по Калужской области - Главное бюро	83,52	100,00	8
41. ФКУ ГБМСЭ по Самарской области - Главное бюро	83,05	100,00	9
39. ФКУ ГБМСЭ по Удмуртской Республике - Главное бюро	82,94	100,00	10
31. ФКУ ГБМСЭ по Нижегородской области - Главное бюро	82,84	100,00	11
5. ФКУ ГБМСЭ по Ивановской области - Главное бюро	82,78	100,00	12
14. ФКУ ГБМСЭ по Смоленской области - Главное бюро	82,71	100,00	13
17. ФКУ ГБМСЭ по Тульской области - Главное бюро	82,65	100,00	14
8. ФКУ ГБМСЭ по Курской области - Главное бюро	82,60	100,00	15
35. ФКУ ГБМСЭ по Республике Башкортостан - Главное бюро	82,28	100,00	16
1. ФКУ ГБМСЭ по Белгородской области - Главное бюро	82,23	100,00	17
4. ФКУ ГБМСЭ по Воронежской области - Главное бюро	81,86	100,00	18
28. ФКУ ГБМСЭ по Республике Коми - Главное бюро	81,11	100,00	19

12. ФКУ ГБМСЭ по Орловской области - Главное бюро	80,29	100,00	20
21. ФКУ ГБМСЭ по Вологодской области - Главное бюро	80,21	100,00	21
33. ФКУ ГБМСЭ по Пензенской области - Главное бюро	79,78	100,00	22
40. ФКУ ГБМСЭ по Чувашской Республике - Главное бюро	79,54	100,00	23
26. ФКУ ГБМСЭ по Псковской области - Главное бюро	79,44	100,00	24
2. ФКУ ГБМСЭ по Брянской области - Главное бюро	79,36	100,00	25
30. ФКУ ГБМСЭ по Кировской области - Главное бюро	79,04	100,00	26
25. ФКУ ГБМСЭ по Новгородской области - Главное бюро	78,90	100,00	27
22. ФКУ ГБМСЭ по Калининградской области - Главное бюро	78,75	100,00	28
13. ФКУ ГБМСЭ по Рязанской области - Главное бюро	78,63	100,00	29
42. ФКУ ГБМСЭ по Саратовской области - Главное бюро	78,46	100,00	30
3. ФКУ ГБМСЭ по Владимирской области - Главное бюро	78,46	100,00	
27. ФКУ ГБМСЭ по Республике Карелия - Главное бюро	78,27	100,00	31
15. ФКУ ГБМСЭ по Тамбовской области - Главное бюро	78,06	100,00	32
9. ФКУ ГБМСЭ по Липецкой области - Главное бюро	77,99	100,00	33
16. ФКУ ГБМСЭ по Тверской области - Главное бюро	77,73	100,00	34
43. ФКУ ГБМСЭ по Ульяновской области - Главное бюро	77,48	100,00	35
32. ФКУ ГБМСЭ по Оренбургской области - Главное бюро	77,30	100,00	36
37. ФКУ ГБМСЭ по Республике Мордовия - Главное бюро	77,00	100,00	37
23. ФКУ ГБМСЭ по Ленинградской области - Главное бюро	75,00	100,00	38
24. ФКУ ГБМСЭ по Мурманской области - Главное бюро	75,00	100,00	
11. ФКУ ГБМСЭ по Московской области - Главное бюро	73,85	100,00	39

**Приложение 9. Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
38. ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро	97,40	100,00	1
29. ФКУ ГБМСЭ по г.Санкт-Петербургу - Главное бюро	96,76	100,00	2
10. ФКУ ГБМСЭ по г. Москве - Главное бюро	92,64	100,00	3
7. ФКУ ГБМСЭ по Костромской области - Главное бюро	91,27	100,00	4
20. ФКУ ГБМСЭ по Архангельской области - Главное бюро	85,00	100,00	5
12. ФКУ ГБМСЭ по Орловской области - Главное бюро	83,65	100,00	6
36. ФКУ ГБМСЭ по Республике Марий Эл - Главное бюро	83,61	100,00	7
14. ФКУ ГБМСЭ по Смоленской области - Главное бюро	83,48	100,00	8
18. ФКУ ГБМСЭ по Ярославской области - Главное бюро	83,35	100,00	9
31. ФКУ ГБМСЭ по Нижегородской области - Главное бюро	83,27	100,00	10
39. ФКУ ГБМСЭ по Удмуртской Республике - Главное бюро	83,04	100,00	11
35. ФКУ ГБМСЭ по Республике Башкортостан - Главное бюро	82,63	100,00	12
8. ФКУ ГБМСЭ по Курской области - Главное бюро	82,53	100,00	13
34. ФКУ ГБМСЭ по Пермскому краю - Главное бюро	82,40	100,00	14
1. ФКУ ГБМСЭ по Белгородской области - Главное бюро	82,32	100,00	15
4. ФКУ ГБМСЭ по Воронежской области - Главное бюро	82,25	100,00	16
28. ФКУ ГБМСЭ по Республике Коми - Главное бюро	81,98	100,00	17
5. ФКУ ГБМСЭ по Ивановской области - Главное бюро	81,97	100,00	18
6. ФКУ ГБМСЭ по Калужской области - Главное бюро	81,74	100,00	19
17. ФКУ ГБМСЭ по Тульской области - Главное бюро	81,53	100,00	20

41. ФКУ ГБМСЭ по Самарской области - Главное бюро	81,50	100,00	21
27. ФКУ ГБМСЭ по Республике Карелия - Главное бюро	78,42	100,00	22
33. ФКУ ГБМСЭ по Пензенской области - Главное бюро	77,94	100,00	23
16. ФКУ ГБМСЭ по Тверской области - Главное бюро	77,75	100,00	24
42. ФКУ ГБМСЭ по Саратовской области - Главное бюро	77,59	100,00	25
26. ФКУ ГБМСЭ по Псковской области - Главное бюро	77,59	100,00	
15. ФКУ ГБМСЭ по Тамбовской области - Главное бюро	77,41	100,00	26
13. ФКУ ГБМСЭ по Рязанской области - Главное бюро	77,30	100,00	27
3. ФКУ ГБМСЭ по Владимирской области - Главное бюро	77,14	100,00	28
30. ФКУ ГБМСЭ по Кировской области - Главное бюро	76,92	100,00	29
32. ФКУ ГБМСЭ по Оренбургской области - Главное бюро	76,34	100,00	30
40. ФКУ ГБМСЭ по Чувашской Республике - Главное бюро	76,03	100,00	31
21. ФКУ ГБМСЭ по Вологодской области - Главное бюро	75,47	100,00	32
22. ФКУ ГБМСЭ по Калининградской области - Главное бюро	75,46	100,00	33
43. ФКУ ГБМСЭ по Ульяновской области - Главное бюро	75,45	100,00	34
9. ФКУ ГБМСЭ по Липецкой области - Главное бюро	75,15	100,00	35
24. ФКУ ГБМСЭ по Мурманской области - Главное бюро	75,01	100,00	36
23. ФКУ ГБМСЭ по Ленинградской области - Главное бюро	75,00	100,00	37
25. ФКУ ГБМСЭ по Новгородской области - Главное бюро	74,76	100,00	38
37. ФКУ ГБМСЭ по Республике Мордовия - Главное бюро	73,89	100,00	39
11. ФКУ ГБМСЭ по Московской области - Главное бюро	73,48	100,00	40
2. ФКУ ГБМСЭ по Брянской области - Главное бюро	72,63	100,00	41

**Приложение 10. Полный рейтинг по интегральному показателю независимой оценки качества**

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
38. ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро	97,44	100,00	1
29. ФКУ ГБМСЭ по г.Санкт-Петербургу - Главное бюро	97,03	100,00	2
10. ФКУ ГБМСЭ по г. Москве - Главное бюро	92,18	100,00	3
7. ФКУ ГБМСЭ по Костромской области - Главное бюро	92,18	100,00	
31. ФКУ ГБМСЭ по Нижегородской области - Главное бюро	88,29	100,00	4
39. ФКУ ГБМСЭ по Удмуртской Республике - Главное бюро	88,09	100,00	5
6. ФКУ ГБМСЭ по Калужской области - Главное бюро	87,95	100,00	6
35. ФКУ ГБМСЭ по Республике Башкортостан - Главное бюро	87,79	100,00	7
41. ФКУ ГБМСЭ по Самарской области - Главное бюро	87,55	100,00	8
18. ФКУ ГБМСЭ по Ярославской области - Главное бюро	87,35	100,00	9
12. ФКУ ГБМСЭ по Орловской области - Главное бюро	87,34	100,00	10
4. ФКУ ГБМСЭ по Воронежской области - Главное бюро	87,24	100,00	11
14. ФКУ ГБМСЭ по Смоленской области - Главное бюро	87,23	100,00	12
36. ФКУ ГБМСЭ по Республике Марий Эл - Главное бюро	86,65	100,00	13
20. ФКУ ГБМСЭ по Архангельской области - Главное бюро	86,64	100,00	14
1. ФКУ ГБМСЭ по Белгородской области - Главное бюро	86,54	100,00	15
17. ФКУ ГБМСЭ по Тульской области - Главное бюро	86,32	100,00	16
5. ФКУ ГБМСЭ по Ивановской области - Главное бюро	86,15	100,00	17
34. ФКУ ГБМСЭ по Пермскому краю - Главное бюро	85,97	100,00	18
28. ФКУ ГБМСЭ по Республике Коми - Главное бюро	85,49	100,00	19

8. ФКУ ГБМСЭ по Курской области - Главное бюро	84,87	100,00	20
26. ФКУ ГБМСЭ по Псковской области - Главное бюро	84,54	100,00	21
16. ФКУ ГБМСЭ по Тверской области - Главное бюро	84,07	100,00	22
15. ФКУ ГБМСЭ по Тамбовской области - Главное бюро	84,05	100,00	23
43. ФКУ ГБМСЭ по Ульяновской области - Главное бюро	84,03	100,00	24
30. ФКУ ГБМСЭ по Кировской области - Главное бюро	83,80	100,00	25
13. ФКУ ГБМСЭ по Рязанской области - Главное бюро	83,65	100,00	26
40. ФКУ ГБМСЭ по Чувашской Республике - Главное бюро	83,53	100,00	27
37. ФКУ ГБМСЭ по Республике Мордовия - Главное бюро	83,31	100,00	28
33. ФКУ ГБМСЭ по Пензенской области - Главное бюро	83,30	100,00	29
9. ФКУ ГБМСЭ по Липецкой области - Главное бюро	83,09	100,00	30
2. ФКУ ГБМСЭ по Брянской области - Главное бюро	82,87	100,00	31
22. ФКУ ГБМСЭ по Калининградской области - Главное бюро	82,86	100,00	32
32. ФКУ ГБМСЭ по Оренбургской области - Главное бюро	82,85	100,00	33
23. ФКУ ГБМСЭ по Ленинградской области - Главное бюро	82,84	100,00	34
21. ФКУ ГБМСЭ по Вологодской области - Главное бюро	82,38	100,00	35
27. ФКУ ГБМСЭ по Республике Карелия - Главное бюро	82,38	100,00	
42. ФКУ ГБМСЭ по Саратовской области - Главное бюро	81,61	100,00	36
24. ФКУ ГБМСЭ по Мурманской области - Главное бюро	81,18	100,00	37
11. ФКУ ГБМСЭ по Московской области - Главное бюро	80,80	100,00	38
25. ФКУ ГБМСЭ по Новгородской области - Главное бюро	79,54	100,00	39
3. ФКУ ГБМСЭ по Владимирской области - Главное бюро	78,53	100,00	40

**Приложение 11. Рейтинг по показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности федерального учреждения медико-социальной экспертизы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»**

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
4. ФКУ ГБМСЭ по Воронежской области - Главное бюро	100,00	100,00	1
7. ФКУ ГБМСЭ по Костромской области - Главное бюро	100,00	100,00	
11. ФКУ ГБМСЭ по Московской области - Главное бюро	100,00	100,00	
23. ФКУ ГБМСЭ по Ленинградской области - Главное бюро	100,00	100,00	
27. ФКУ ГБМСЭ по Республике Карелия - Главное бюро	100,00	100,00	
28. ФКУ ГБМСЭ по Республике Коми - Главное бюро	100,00	100,00	
30. ФКУ ГБМСЭ по Кировской области - Главное бюро	100,00	100,00	
33. ФКУ ГБМСЭ по Пензенской области - Главное бюро	100,00	100,00	
37. ФКУ ГБМСЭ по Республике Мордовия - Главное бюро	100,00	100,00	
41. ФКУ ГБМСЭ по Самарской области - Главное бюро	100,00	100,00	
3. ФКУ ГБМСЭ по Владимирской области - Главное бюро	98,86	100,00	2
12. ФКУ ГБМСЭ по Орловской области - Главное бюро	98,86	100,00	
22. ФКУ ГБМСЭ по Калининградской области - Главное бюро	98,86	100,00	
26. ФКУ ГБМСЭ по Псковской области - Главное бюро	98,86	100,00	
40. ФКУ ГБМСЭ по Чувашской Республике - Главное бюро	98,86	100,00	
42. ФКУ ГБМСЭ по Саратовской области - Главное бюро	98,86	100,00	
1. ФКУ ГБМСЭ по Белгородской области - Главное бюро	97,73	100,00	3
6. ФКУ ГБМСЭ по Калужской области - Главное бюро	97,73	100,00	



9. ФКУ ГБМСЭ по Липецкой области - Главное бюро	97,73	100,00	
15. ФКУ ГБМСЭ по Тамбовской области - Главное бюро	97,73	100,00	
31. ФКУ ГБМСЭ по Нижегородской области - Главное бюро	97,73	100,00	
32. ФКУ ГБМСЭ по Оренбургской области - Главное бюро	97,73	100,00	
34. ФКУ ГБМСЭ по Пермскому краю - Главное бюро	97,73	100,00	
35. ФКУ ГБМСЭ по Республике Башкортостан - Главное бюро	97,73	100,00	
36. ФКУ ГБМСЭ по Республике Марий Эл - Главное бюро	97,73	100,00	
39. ФКУ ГБМСЭ по Удмуртской Республике - Главное бюро	97,73	100,00	
43. ФКУ ГБМСЭ по Ульяновской области - Главное бюро	97,73	100,00	
10. ФКУ ГБМСЭ по г. Москве - Главное бюро	95,45	100,00	4
16. ФКУ ГБМСЭ по Тверской области - Главное бюро	95,45	100,00	
21. ФКУ ГБМСЭ по Вологодской области - Главное бюро	95,45	100,00	
24. ФКУ ГБМСЭ по Мурманской области - Главное бюро	95,45	100,00	
25. ФКУ ГБМСЭ по Новгородской области - Главное бюро	95,45	100,00	
29. ФКУ ГБМСЭ по г. Санкт-Петербургу - Главное бюро	95,45	100,00	
18. ФКУ ГБМСЭ по Ярославской области - Главное бюро	94,32	100,00	5
2. ФКУ ГБМСЭ по Брянской области - Главное бюро	93,18	100,00	6
5. ФКУ ГБМСЭ по Ивановской области - Главное бюро	93,18	100,00	
8. ФКУ ГБМСЭ по Курской области - Главное бюро	93,18	100,00	
13. ФКУ ГБМСЭ по Рязанской области - Главное бюро	93,18	100,00	
14. ФКУ ГБМСЭ по Смоленской области - Главное бюро	93,18	100,00	
17. ФКУ ГБМСЭ по Тульской области - Главное бюро	93,18	100,00	
20. ФКУ ГБМСЭ по Архангельской области - Главное бюро	93,18	100,00	

38. ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро	93,18	100,00	
---------------------------------------------------------	-------	--------	--

**Приложение 12. Показатель 1.2 «Наличие на официальном сайте федерального учреждения медико-социальной экспертизы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование».**

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ФКУ ГБМСЭ по Белгородской области - Главное бюро	100,00	100,00	1
2. ФКУ ГБМСЭ по Брянской области - Главное бюро	100,00	100,00	
3. ФКУ ГБМСЭ по Владимирской области - Главное бюро	100,00	100,00	
4. ФКУ ГБМСЭ по Воронежской области - Главное бюро	100,00	100,00	
5. ФКУ ГБМСЭ по Ивановской области - Главное бюро	100,00	100,00	
6. ФКУ ГБМСЭ по Калужской области - Главное бюро	100,00	100,00	
7. ФКУ ГБМСЭ по Костромской области - Главное бюро	100,00	100,00	
9. ФКУ ГБМСЭ по Липецкой области - Главное бюро	100,00	100,00	
10. ФКУ ГБМСЭ по г. Москве - Главное бюро	100,00	100,00	
11. ФКУ ГБМСЭ по Московской области - Главное бюро	100,00	100,00	
12. ФКУ ГБМСЭ по Орловской области - Главное бюро	100,00	100,00	
13. ФКУ ГБМСЭ по Рязанской области - Главное бюро	100,00	100,00	
14. ФКУ ГБМСЭ по Смоленской области - Главное бюро	100,00	100,00	
15. ФКУ ГБМСЭ по Тамбовской области - Главное бюро	100,00	100,00	
16. ФКУ ГБМСЭ по Тверской области - Главное бюро	100,00	100,00	
17. ФКУ ГБМСЭ по Тульской области - Главное бюро	100,00	100,00	
18. ФКУ ГБМСЭ по Ярославской области - Главное бюро	100,00	100,00	
20. ФКУ ГБМСЭ по Архангельской области - Главное бюро	100,00	100,00	
21. ФКУ ГБМСЭ по Вологодской области - Главное бюро	100,00	100,00	

22. ФКУ ГБМСЭ по Калининградской области - Главное бюро	100,00	100,00	
23. ФКУ ГБМСЭ по Ленинградской области - Главное бюро	100,00	100,00	
24. ФКУ ГБМСЭ по Мурманской области - Главное бюро	100,00	100,00	
25. ФКУ ГБМСЭ по Новгородской области - Главное бюро	100,00	100,00	
26. ФКУ ГБМСЭ по Псковской области - Главное бюро	100,00	100,00	
27. ФКУ ГБМСЭ по Республике Карелия - Главное бюро	100,00	100,00	
28. ФКУ ГБМСЭ по Республике Коми - Главное бюро	100,00	100,00	
29. ФКУ ГБМСЭ по г.Санкт-Петербургу - Главное бюро	100,00	100,00	
30. ФКУ ГБМСЭ по Кировской области - Главное бюро	100,00	100,00	
31. ФКУ ГБМСЭ по Нижегородской области - Главное бюро	100,00	100,00	
32. ФКУ ГБМСЭ по Оренбургской области - Главное бюро	100,00	100,00	
33. ФКУ ГБМСЭ по Пензенской области - Главное бюро	100,00	100,00	
34. ФКУ ГБМСЭ по Пермскому краю - Главное бюро	100,00	100,00	
35. ФКУ ГБМСЭ по Республике Башкортостан - Главное бюро	100,00	100,00	
37. ФКУ ГБМСЭ по Республике Мордовия - Главное бюро	100,00	100,00	
38. ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро	100,00	100,00	
39. ФКУ ГБМСЭ по Удмуртской Республике - Главное бюро	100,00	100,00	
40. ФКУ ГБМСЭ по Чувашской Республике - Главное бюро	100,00	100,00	
42. ФКУ ГБМСЭ по Саратовской области - Главное бюро	100,00	100,00	
43. ФКУ ГБМСЭ по Ульяновской области - Главное бюро	100,00	100,00	
8. ФКУ ГБМСЭ по Курской области - Главное бюро	90,00	100,00	2
36. ФКУ ГБМСЭ по Республике Марий Эл - Главное бюро	90,00	100,00	
41. ФКУ ГБМСЭ по Самарской области - Главное бюро	90,00	100,00	

**Приложение 13. Показатель 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности федерального учреждения медико-социальной экспертизы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»**

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
10. ФКУ ГБМСЭ по г. Москве - Главное бюро	98,33	100,00	1
29. ФКУ ГБМСЭ по г.Санкт-Петербургу - Главное бюро	97,03	100,00	2
38. ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро	96,71	100,00	3
7. ФКУ ГБМСЭ по Костромской области - Главное бюро	88,11	100,00	4
20. ФКУ ГБМСЭ по Архангельской области - Главное бюро	85,00	100,00	5
12. ФКУ ГБМСЭ по Орловской области - Главное бюро	84,21	100,00	6
31. ФКУ ГБМСЭ по Нижегородской области - Главное бюро	83,48	100,00	7
18. ФКУ ГБМСЭ по Ярославской области - Главное бюро	83,43	100,00	8
41. ФКУ ГБМСЭ по Самарской области - Главное бюро	83,29	100,00	9
4. ФКУ ГБМСЭ по Воронежской области - Главное бюро	82,79	100,00	10
6. ФКУ ГБМСЭ по Калужской области - Главное бюро	82,59	100,00	11
34. ФКУ ГБМСЭ по Пермскому краю - Главное бюро	82,44	100,00	12
5. ФКУ ГБМСЭ по Ивановской области - Главное бюро	81,97	100,00	13
17. ФКУ ГБМСЭ по Тульской области - Главное бюро	81,97	100,00	
1. ФКУ ГБМСЭ по Белгородской области - Главное бюро	81,70	100,00	14
8. ФКУ ГБМСЭ по Курской области - Главное бюро	81,27	100,00	15
35. ФКУ ГБМСЭ по Республике Башкортостан - Главное бюро	81,14	100,00	16
39. ФКУ ГБМСЭ по Удмуртской Республике - Главное бюро	80,97	100,00	17

36. ФКУ ГБМСЭ по Республике Марий Эл - Главное бюро	80,83	100,00	18
14. ФКУ ГБМСЭ по Смоленской области - Главное бюро	79,68	100,00	19
2. ФКУ ГБМСЭ по Брянской области - Главное бюро	77,73	100,00	20
27. ФКУ ГБМСЭ по Республике Карелия - Главное бюро	77,47	100,00	21
16. ФКУ ГБМСЭ по Тверской области - Главное бюро	76,71	100,00	22
26. ФКУ ГБМСЭ по Псковской области - Главное бюро	75,61	100,00	23
13. ФКУ ГБМСЭ по Рязанской области - Главное бюро	75,29	100,00	24
42. ФКУ ГБМСЭ по Саратовской области - Главное бюро	74,48	100,00	25
40. ФКУ ГБМСЭ по Чувашской Республике - Главное бюро	74,04	100,00	26
3. ФКУ ГБМСЭ по Владимирской области - Главное бюро	73,85	100,00	27
11. ФКУ ГБМСЭ по Московской области - Главное бюро	73,82	100,00	28
15. ФКУ ГБМСЭ по Тамбовской области - Главное бюро	73,67	100,00	29
22. ФКУ ГБМСЭ по Калининградской области - Главное бюро	73,65	100,00	30
21. ФКУ ГБМСЭ по Вологодской области - Главное бюро	73,56	100,00	31
28. ФКУ ГБМСЭ по Республике Коми - Главное бюро	73,44	100,00	32
37. ФКУ ГБМСЭ по Республике Мордовия - Главное бюро	73,28	100,00	33
23. ФКУ ГБМСЭ по Ленинградской области - Главное бюро	73,00	100,00	34
32. ФКУ ГБМСЭ по Оренбургской области - Главное бюро	72,70	100,00	35
33. ФКУ ГБМСЭ по Пензенской области - Главное бюро	72,62	100,00	36
43. ФКУ ГБМСЭ по Ульяновской области - Главное бюро	72,50	100,00	37
9. ФКУ ГБМСЭ по Липецкой области - Главное бюро	72,37	100,00	38
25. ФКУ ГБМСЭ по Новгородской области - Главное бюро	71,79	100,00	39
30. ФКУ ГБМСЭ по Кировской области - Главное бюро	71,34	100,00	40

24. ФКУ ГБМСЭ по Мурманской области - Главное бюро	68,84	100,00	41
-------------------------------------------------------	-------	--------	----

**Приложение 14. Показатель 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для оказания услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества)».**

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ФКУ ГБМСЭ по Белгородской области - Главное бюро	100,00	100,00	1
2. ФКУ ГБМСЭ по Брянской области - Главное бюро	100,00	100,00	
3. ФКУ ГБМСЭ по Владимирской области - Главное бюро	100,00	100,00	
4. ФКУ ГБМСЭ по Воронежской области - Главное бюро	100,00	100,00	
5. ФКУ ГБМСЭ по Ивановской области - Главное бюро	100,00	100,00	
6. ФКУ ГБМСЭ по Калужской области - Главное бюро	100,00	100,00	
7. ФКУ ГБМСЭ по Костромской области - Главное бюро	100,00	100,00	
8. ФКУ ГБМСЭ по Курской области - Главное бюро	100,00	100,00	
9. ФКУ ГБМСЭ по Липецкой области - Главное бюро	100,00	100,00	
10. ФКУ ГБМСЭ по г. Москве - Главное бюро	100,00	100,00	
11. ФКУ ГБМСЭ по Московской области - Главное бюро	100,00	100,00	
12. ФКУ ГБМСЭ по Орловской области - Главное бюро	100,00	100,00	
13. ФКУ ГБМСЭ по Рязанской области - Главное бюро	100,00	100,00	
14. ФКУ ГБМСЭ по Смоленской области - Главное бюро	100,00	100,00	
15. ФКУ ГБМСЭ по Тамбовской области - Главное бюро	100,00	100,00	
16. ФКУ ГБМСЭ по Тверской области - Главное бюро	100,00	100,00	
17. ФКУ ГБМСЭ по Тульской области - Главное бюро	100,00	100,00	
18. ФКУ ГБМСЭ по Ярославской области - Главное бюро	100,00	100,00	
20. ФКУ ГБМСЭ по Архангельской области - Главное бюро	100,00	100,00	



21. ФКУ ГБМСЭ по Вологодской области - Главное бюро	100,00	100,00
22. ФКУ ГБМСЭ по Калининградской области - Главное бюро	100,00	100,00
23. ФКУ ГБМСЭ по Ленинградской области - Главное бюро	100,00	100,00
24. ФКУ ГБМСЭ по Мурманской области - Главное бюро	100,00	100,00
25. ФКУ ГБМСЭ по Новгородской области - Главное бюро	100,00	100,00
26. ФКУ ГБМСЭ по Псковской области - Главное бюро	100,00	100,00
27. ФКУ ГБМСЭ по Республике Карелия - Главное бюро	100,00	100,00
28. ФКУ ГБМСЭ по Республике Коми - Главное бюро	100,00	100,00
29. ФКУ ГБМСЭ по г.Санкт-Петербургу - Главное бюро	100,00	100,00
30. ФКУ ГБМСЭ по Кировской области - Главное бюро	100,00	100,00
31. ФКУ ГБМСЭ по Нижегородской области - Главное бюро	100,00	100,00
32. ФКУ ГБМСЭ по Оренбургской области - Главное бюро	100,00	100,00
33. ФКУ ГБМСЭ по Пензенской области - Главное бюро	100,00	100,00
34. ФКУ ГБМСЭ по Пермскому краю - Главное бюро	100,00	100,00
35. ФКУ ГБМСЭ по Республике Башкортостан - Главное бюро	100,00	100,00
36. ФКУ ГБМСЭ по Республике Марий Эл - Главное бюро	100,00	100,00
37. ФКУ ГБМСЭ по Республике Мордовия - Главное бюро	100,00	100,00
38. ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро	100,00	100,00
39. ФКУ ГБМСЭ по Удмуртской Республике - Главное бюро	100,00	100,00
40. ФКУ ГБМСЭ по Чувашской Республике - Главное бюро	100,00	100,00
41. ФКУ ГБМСЭ по Самарской области - Главное бюро	100,00	100,00
42. ФКУ ГБМСЭ по Саратовской области - Главное бюро	100,00	100,00
43. ФКУ ГБМСЭ по Ульяновской области - Главное бюро	100,00	100,00

**Приложение 15. Показатель 2.2 «Время ожидания предоставления услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)».**

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
38. ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро	98,06	100,00	1
10. ФКУ ГБМСЭ по г. Москве - Главное бюро	97,43	100,00	2
29. ФКУ ГБМСЭ по г.Санкт-Петербургу - Главное бюро	96,11	100,00	3
7. ФКУ ГБМСЭ по Костромской области - Главное бюро	94,50	100,00	4
36. ФКУ ГБМСЭ по Республике Марий Эл - Главное бюро	85,00	100,00	5
18. ФКУ ГБМСЭ по Ярославской области - Главное бюро	84,51	100,00	6
14. ФКУ ГБМСЭ по Смоленской области - Главное бюро	83,49	100,00	7
12. ФКУ ГБМСЭ по Орловской области - Главное бюро	83,28	100,00	8
20. ФКУ ГБМСЭ по Архангельской области - Главное бюро	83,11	100,00	9
31. ФКУ ГБМСЭ по Нижегородской области - Главное бюро	82,91	100,00	10
41. ФКУ ГБМСЭ по Самарской области - Главное бюро	82,68	100,00	11
34. ФКУ ГБМСЭ по Пермскому краю - Главное бюро	82,58	100,00	12
1. ФКУ ГБМСЭ по Белгородской области - Главное бюро	82,28	100,00	13
17. ФКУ ГБМСЭ по Тульской области - Главное бюро	82,11	100,00	14
4. ФКУ ГБМСЭ по Воронежской области - Главное бюро	81,99	100,00	15
35. ФКУ ГБМСЭ по Республике Башкортостан - Главное бюро	81,88	100,00	16
8. ФКУ ГБМСЭ по Курской области - Главное бюро	81,60	100,00	17
39. ФКУ ГБМСЭ по Удмуртской Республике - Главное бюро	81,43	100,00	18
5. ФКУ ГБМСЭ по Ивановской области - Главное бюро	80,96	100,00	19

6. ФКУ ГБМСЭ по Калужской области - Главное бюро	80,65	100,00	20
28. ФКУ ГБМСЭ по Республике Коми - Главное бюро	78,06	100,00	21
43. ФКУ ГБМСЭ по Ульяновской области - Главное бюро	77,44	100,00	22
21. ФКУ ГБМСЭ по Вологодской области - Главное бюро	77,38	100,00	23
42. ФКУ ГБМСЭ по Саратовской области - Главное бюро	75,96	100,00	24
30. ФКУ ГБМСЭ по Кировской области - Главное бюро	75,26	100,00	25
13. ФКУ ГБМСЭ по Рязанской области - Главное бюро	75,13	100,00	26
23. ФКУ ГБМСЭ по Ленинградской области - Главное бюро	75,00	100,00	27
26. ФКУ ГБМСЭ по Псковской области - Главное бюро	74,89	100,00	28
27. ФКУ ГБМСЭ по Республике Карелия - Главное бюро	74,79	100,00	29
3. ФКУ ГБМСЭ по Владимирской области - Главное бюро	74,64	100,00	30
33. ФКУ ГБМСЭ по Пензенской области - Главное бюро	74,64	100,00	
2. ФКУ ГБМСЭ по Брянской области - Главное бюро	74,29	100,00	31
24. ФКУ ГБМСЭ по Мурманской области - Главное бюро	74,11	100,00	32
37. ФКУ ГБМСЭ по Республике Мордовия - Главное бюро	74,10	100,00	33
15. ФКУ ГБМСЭ по Тамбовской области - Главное бюро	74,03	100,00	34
16. ФКУ ГБМСЭ по Тверской области - Главное бюро	73,78	100,00	35
9. ФКУ ГБМСЭ по Липецкой области - Главное бюро	73,67	100,00	36
22. ФКУ ГБМСЭ по Калининградской области - Главное бюро	73,65	100,00	37
32. ФКУ ГБМСЭ по Оренбургской области - Главное бюро	73,46	100,00	38
40. ФКУ ГБМСЭ по Чувашской Республике - Главное бюро	73,29	100,00	39
25. ФКУ ГБМСЭ по Новгородской области - Главное бюро	72,62	100,00	40
11. ФКУ ГБМСЭ по Московской области - Главное бюро	71,53	100,00	41

**Приложение 16. Показатель 2.3 «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».**

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
38. ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро	99,32	100,00	1
29. ФКУ ГБМСЭ по г.Санкт-Петербургу - Главное бюро	97,66	100,00	2
10. ФКУ ГБМСЭ по г. Москве - Главное бюро	95,85	100,00	3
7. ФКУ ГБМСЭ по Костромской области - Главное бюро	92,67	100,00	4
20. ФКУ ГБМСЭ по Архангельской области - Главное бюро	85,00	100,00	5
36. ФКУ ГБМСЭ по Республике Марий Эл - Главное бюро	85,00	100,00	
17. ФКУ ГБМСЭ по Тульской области - Главное бюро	84,40	100,00	6
6. ФКУ ГБМСЭ по Калужской области - Главное бюро	84,07	100,00	7
39. ФКУ ГБМСЭ по Удмуртской Республике - Главное бюро	83,28	100,00	8
34. ФКУ ГБМСЭ по Пермскому краю - Главное бюро	83,12	100,00	9
18. ФКУ ГБМСЭ по Ярославской области - Главное бюро	83,04	100,00	10
41. ФКУ ГБМСЭ по Самарской области - Главное бюро	83,03	100,00	11
31. ФКУ ГБМСЭ по Нижегородской области - Главное бюро	82,99	100,00	12
28. ФКУ ГБМСЭ по Республике Коми - Главное бюро	82,92	100,00	13
35. ФКУ ГБМСЭ по Республике Башкортостан - Главное бюро	82,63	100,00	14
12. ФКУ ГБМСЭ по Орловской области - Главное бюро	81,83	100,00	15
14. ФКУ ГБМСЭ по Смоленской области - Главное бюро	81,83	100,00	
8. ФКУ ГБМСЭ по Курской области - Главное бюро	81,54	100,00	16
4. ФКУ ГБМСЭ по Воронежской области - Главное бюро	81,50	100,00	17
1. ФКУ ГБМСЭ по Белгородской области - Главное бюро	81,07	100,00	18

5. ФКУ ГБМСЭ по Ивановской области - Главное бюро	80,96	100,00	19
9. ФКУ ГБМСЭ по Липецкой области - Главное бюро	80,24	100,00	20
30. ФКУ ГБМСЭ по Кировской области - Главное бюро	80,15	100,00	21
33. ФКУ ГБМСЭ по Пензенской области - Главное бюро	80,03	100,00	22
40. ФКУ ГБМСЭ по Чувашской Республике - Главное бюро	79,74	100,00	23
22. ФКУ ГБМСЭ по Калининградской области - Главное бюро	79,16	100,00	24
42. ФКУ ГБМСЭ по Саратовской области - Главное бюро	79,14	100,00	25
13. ФКУ ГБМСЭ по Рязанской области - Главное бюро	79,08	100,00	26
24. ФКУ ГБМСЭ по Мурманской области - Главное бюро	79,07	100,00	27
43. ФКУ ГБМСЭ по Ульяновской области - Главное бюро	78,90	100,00	28
27. ФКУ ГБМСЭ по Республике Карелия - Главное бюро	78,81	100,00	29
21. ФКУ ГБМСЭ по Вологодской области - Главное бюро	78,69	100,00	30
25. ФКУ ГБМСЭ по Новгородской области - Главное бюро	78,57	100,00	31
15. ФКУ ГБМСЭ по Тамбовской области - Главное бюро	78,15	100,00	32
32. ФКУ ГБМСЭ по Оренбургской области - Главное бюро	78,12	100,00	33
37. ФКУ ГБМСЭ по Республике Мордовия - Главное бюро	77,86	100,00	34
16. ФКУ ГБМСЭ по Тверской области - Главное бюро	77,73	100,00	35
23. ФКУ ГБМСЭ по Ленинградской области - Главное бюро	75,00	100,00	36
26. ФКУ ГБМСЭ по Псковской области - Главное бюро	74,97	100,00	37
3. ФКУ ГБМСЭ по Владимирской области - Главное бюро	74,86	100,00	38
2. ФКУ ГБМСЭ по Брянской области - Главное бюро	74,77	100,00	39
11. ФКУ ГБМСЭ по Московской области - Главное бюро	67,45	100,00	40

**Приложение 17. Показатель 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов».**

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. ФКУ ГБМСЭ по Брянской области - Главное бюро	100,00	100,00	1
6. ФКУ ГБМСЭ по Калужской области - Главное бюро	100,00	100,00	
11. ФКУ ГБМСЭ по Московской области - Главное бюро	100,00	100,00	
15. ФКУ ГБМСЭ по Тамбовской области - Главное бюро	100,00	100,00	
16. ФКУ ГБМСЭ по Тверской области - Главное бюро	100,00	100,00	
23. ФКУ ГБМСЭ по Ленинградской области - Главное бюро	100,00	100,00	
26. ФКУ ГБМСЭ по Псковской области - Главное бюро	100,00	100,00	
31. ФКУ ГБМСЭ по Нижегородской области - Главное бюро	100,00	100,00	
35. ФКУ ГБМСЭ по Республике Башкортостан - Главное бюро	100,00	100,00	
37. ФКУ ГБМСЭ по Республике Мордовия - Главное бюро	100,00	100,00	
39. ФКУ ГБМСЭ по Удмуртской Республике - Главное бюро	100,00	100,00	
41. ФКУ ГБМСЭ по Самарской области - Главное бюро	100,00	100,00	
43. ФКУ ГБМСЭ по Ульяновской области - Главное бюро	100,00	100,00	
4. ФКУ ГБМСЭ по Воронежской области - Главное бюро	90,00	100,00	2
9. ФКУ ГБМСЭ по Липецкой области - Главное бюро	90,00	100,00	
12. ФКУ ГБМСЭ по Орловской области - Главное бюро	90,00	100,00	
13. ФКУ ГБМСЭ по Рязанской области - Главное бюро	90,00	100,00	
14. ФКУ ГБМСЭ по Смоленской области - Главное бюро	90,00	100,00	
29. ФКУ ГБМСЭ по г.Санкт-Петербургу - Главное бюро	90,00	100,00	

30. ФКУ ГБМСЭ по Кировской области - Главное бюро	90,00	100,00	
32. ФКУ ГБМСЭ по Оренбургской области - Главное бюро	90,00	100,00	
38. ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро	90,00	100,00	
40. ФКУ ГБМСЭ по Чувашской Республике - Главное бюро	90,00	100,00	
1. ФКУ ГБМСЭ по Белгородской области - Главное бюро	80,00	100,00	3
5. ФКУ ГБМСЭ по Ивановской области - Главное бюро	80,00	100,00	
8. ФКУ ГБМСЭ по Курской области - Главное бюро	80,00	100,00	
17. ФКУ ГБМСЭ по Тульской области - Главное бюро	80,00	100,00	
18. ФКУ ГБМСЭ по Ярославской области - Главное бюро	80,00	100,00	
21. ФКУ ГБМСЭ по Вологодской области - Главное бюро	80,00	100,00	
22. ФКУ ГБМСЭ по Калининградской области - Главное бюро	80,00	100,00	
24. ФКУ ГБМСЭ по Мурманской области - Главное бюро	80,00	100,00	
28. ФКУ ГБМСЭ по Республике Коми - Главное бюро	80,00	100,00	
33. ФКУ ГБМСЭ по Пензенской области - Главное бюро	80,00	100,00	
20. ФКУ ГБМСЭ по Архангельской области - Главное бюро	70,00	100,00	4
27. ФКУ ГБМСЭ по Республике Карелия - Главное бюро	70,00	100,00	
36. ФКУ ГБМСЭ по Республике Марий Эл - Главное бюро	70,00	100,00	
7. ФКУ ГБМСЭ по Костромской области - Главное бюро	60,00	100,00	5
34. ФКУ ГБМСЭ по Пермскому краю - Главное бюро	60,00	100,00	
10. ФКУ ГБМСЭ по г. Москве - Главное бюро	50,00	100,00	6
25. ФКУ ГБМСЭ по Новгородской области - Главное бюро	50,00	100,00	
42. ФКУ ГБМСЭ по Саратовской области - Главное бюро	50,00	100,00	
3. ФКУ ГБМСЭ по Владимирской области - Главное бюро	10,00	100,00	7

**Приложение 18. Показатель 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»**

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. ФКУ ГБМСЭ по Белгородской области - Главное бюро	100,00	100,00	1
2. ФКУ ГБМСЭ по Брянской области - Главное бюро	100,00	100,00	
3. ФКУ ГБМСЭ по Владимирской области - Главное бюро	100,00	100,00	
4. ФКУ ГБМСЭ по Воронежской области - Главное бюро	100,00	100,00	
5. ФКУ ГБМСЭ по Ивановской области - Главное бюро	100,00	100,00	
6. ФКУ ГБМСЭ по Калужской области - Главное бюро	100,00	100,00	
7. ФКУ ГБМСЭ по Костромской области - Главное бюро	100,00	100,00	
9. ФКУ ГБМСЭ по Липецкой области - Главное бюро	100,00	100,00	
10. ФКУ ГБМСЭ по г. Москве - Главное бюро	100,00	100,00	
11. ФКУ ГБМСЭ по Московской области - Главное бюро	100,00	100,00	
12. ФКУ ГБМСЭ по Орловской области - Главное бюро	100,00	100,00	
13. ФКУ ГБМСЭ по Рязанской области - Главное бюро	100,00	100,00	
14. ФКУ ГБМСЭ по Смоленской области - Главное бюро	100,00	100,00	
15. ФКУ ГБМСЭ по Тамбовской области - Главное бюро	100,00	100,00	
16. ФКУ ГБМСЭ по Тверской области - Главное бюро	100,00	100,00	
17. ФКУ ГБМСЭ по Тульской области - Главное бюро	100,00	100,00	
18. ФКУ ГБМСЭ по Ярославской области - Главное бюро	100,00	100,00	
22. ФКУ ГБМСЭ по Калининградской области - Главное бюро	100,00	100,00	
23. ФКУ ГБМСЭ по Ленинградской области - Главное бюро	100,00	100,00	
24. ФКУ ГБМСЭ по Мурманской области - Главное бюро	100,00	100,00	



26. ФКУ ГБМСЭ по Псковской области - Главное бюро	100,00	100,00	
28. ФКУ ГБМСЭ по Республике Коми - Главное бюро	100,00	100,00	
29. ФКУ ГБМСЭ по г.Санкт-Петербургу - Главное бюро	100,00	100,00	
30. ФКУ ГБМСЭ по Кировской области - Главное бюро	100,00	100,00	
31. ФКУ ГБМСЭ по Нижегородской области - Главное бюро	100,00	100,00	
32. ФКУ ГБМСЭ по Оренбургской области - Главное бюро	100,00	100,00	
33. ФКУ ГБМСЭ по Пензенской области - Главное бюро	100,00	100,00	
34. ФКУ ГБМСЭ по Пермскому краю - Главное бюро	100,00	100,00	
35. ФКУ ГБМСЭ по Республике Башкортостан - Главное бюро	100,00	100,00	
36. ФКУ ГБМСЭ по Республике Марий Эл - Главное бюро	100,00	100,00	
37. ФКУ ГБМСЭ по Республике Мордовия - Главное бюро	100,00	100,00	
38. ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро	100,00	100,00	
39. ФКУ ГБМСЭ по Удмуртской Республике - Главное бюро	100,00	100,00	
40. ФКУ ГБМСЭ по Чувашской Республике - Главное бюро	100,00	100,00	
41. ФКУ ГБМСЭ по Самарской области - Главное бюро	100,00	100,00	
42. ФКУ ГБМСЭ по Саратовской области - Главное бюро	100,00	100,00	
43. ФКУ ГБМСЭ по Ульяновской области - Главное бюро	100,00	100,00	
8. ФКУ ГБМСЭ по Курской области - Главное бюро	90,00	100,00	2
20. ФКУ ГБМСЭ по Архангельской области - Главное бюро	90,00	100,00	
21. ФКУ ГБМСЭ по Вологодской области - Главное бюро	90,00	100,00	
25. ФКУ ГБМСЭ по Новгородской области - Главное бюро	90,00	100,00	
27. ФКУ ГБМСЭ по Республике Карелия - Главное бюро	90,00	100,00	

**Приложение 19 Показатель 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)».**

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
38. ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро	98,19	100,00	1
29. ФКУ ГБМСЭ по г.Санкт-Петербургу - Главное бюро	97,12	100,00	2
10. ФКУ ГБМСЭ по г. Москве - Главное бюро	96,02	100,00	3
7. ФКУ ГБМСЭ по Костромской области - Главное бюро	92,67	100,00	4
20. ФКУ ГБМСЭ по Архангельской области - Главное бюро	85,00	100,00	5
34. ФКУ ГБМСЭ по Пермскому краю - Главное бюро	85,00	100,00	
36. ФКУ ГБМСЭ по Республике Марий Эл - Главное бюро	85,00	100,00	
39. ФКУ ГБМСЭ по Удмуртской Республике - Главное бюро	84,07	100,00	6
18. ФКУ ГБМСЭ по Ярославской области - Главное бюро	84,02	100,00	7
14. ФКУ ГБМСЭ по Смоленской области - Главное бюро	83,89	100,00	8
1. ФКУ ГБМСЭ по Белгородской области - Главное бюро	83,13	100,00	9
41. ФКУ ГБМСЭ по Самарской области - Главное бюро	83,08	100,00	10
28. ФКУ ГБМСЭ по Республике Коми - Главное бюро	82,92	100,00	11
4. ФКУ ГБМСЭ по Воронежской области - Главное бюро	82,43	100,00	12
35. ФКУ ГБМСЭ по Республике Башкортостан - Главное бюро	82,36	100,00	13
6. ФКУ ГБМСЭ по Калужской области - Главное бюро	82,22	100,00	14
8. ФКУ ГБМСЭ по Курской области - Главное бюро	82,16	100,00	15
5. ФКУ ГБМСЭ по Ивановской области - Главное бюро	81,97	100,00	16
31. ФКУ ГБМСЭ по Нижегородской области - Главное бюро	81,96	100,00	17
12. ФКУ ГБМСЭ по Орловской области - Главное бюро	81,83	100,00	18

17. ФКУ ГБМСЭ по Тульской области - Главное бюро	81,68	100,00	19
43. ФКУ ГБМСЭ по Ульяновской области - Главное бюро	80,78	100,00	20
22. ФКУ ГБМСЭ по Калининградской области - Главное бюро	79,16	100,00	21
27. ФКУ ГБМСЭ по Республике Карелия - Главное бюро	78,81	100,00	22
21. ФКУ ГБМСЭ по Вологодской области - Главное бюро	78,69	100,00	23
9. ФКУ ГБМСЭ по Липецкой области - Главное бюро	78,30	100,00	24
13. ФКУ ГБМСЭ по Рязанской области - Главное бюро	78,24	100,00	25
42. ФКУ ГБМСЭ по Саратовской области - Главное бюро	78,02	100,00	26
37. ФКУ ГБМСЭ по Республике Мордовия - Главное бюро	77,86	100,00	27
30. ФКУ ГБМСЭ по Кировской области - Главное бюро	77,79	100,00	28
26. ФКУ ГБМСЭ по Псковской области - Главное бюро	77,70	100,00	29
25. ФКУ ГБМСЭ по Новгородской области - Главное бюро	76,90	100,00	30
15. ФКУ ГБМСЭ по Тамбовской области - Главное бюро	76,48	100,00	31
16. ФКУ ГБМСЭ по Тверской области - Главное бюро	75,66	100,00	32
40. ФКУ ГБМСЭ по Чувашской Республике - Главное бюро	75,18	100,00	33
3. ФКУ ГБМСЭ по Владимирской области - Главное бюро	75,14	100,00	34
23. ФКУ ГБМСЭ по Ленинградской области - Главное бюро	75,00	100,00	35
32. ФКУ ГБМСЭ по Оренбургской области - Главное бюро	74,55	100,00	36
24. ФКУ ГБМСЭ по Мурманской области - Главное бюро	74,44	100,00	37
33. ФКУ ГБМСЭ по Пензенской области - Главное бюро	72,81	100,00	38
2. ФКУ ГБМСЭ по Брянской области - Главное бюро	70,60	100,00	39
11. ФКУ ГБМСЭ по Московской области - Главное бюро	61,05	100,00	40

**Приложение 20. Показатель 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».**

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
38. ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро	98,13	100,00	1
29. ФКУ ГБМСЭ по г.Санкт-Петербургу - Главное бюро	96,84	100,00	2
7. ФКУ ГБМСЭ по Костромской области - Главное бюро	91,42	100,00	3
10. ФКУ ГБМСЭ по г. Москве - Главное бюро	86,17	100,00	4
20. ФКУ ГБМСЭ по Архангельской области - Главное бюро	85,00	100,00	5
36. ФКУ ГБМСЭ по Республике Марий Эл - Главное бюро	85,00	100,00	
34. ФКУ ГБМСЭ по Пермскому краю - Главное бюро	83,12	100,00	6
18. ФКУ ГБМСЭ по Ярославской области - Главное бюро	83,04	100,00	7
5. ФКУ ГБМСЭ по Ивановской области - Главное бюро	82,98	100,00	8
35. ФКУ ГБМСЭ по Республике Башкортостан - Главное бюро	82,97	100,00	9
14. ФКУ ГБМСЭ по Смоленской области - Главное бюро	82,94	100,00	10
41. ФКУ ГБМСЭ по Самарской области - Главное бюро	82,74	100,00	11
31. ФКУ ГБМСЭ по Нижегородской области - Главное бюро	82,71	100,00	12
6. ФКУ ГБМСЭ по Калужской области - Главное бюро	82,22	100,00	13
39. ФКУ ГБМСЭ по Удмуртской Республике - Главное бюро	82,22	100,00	
25. ФКУ ГБМСЭ по Новгородской области - Главное бюро	81,90	100,00	14
17. ФКУ ГБМСЭ по Тульской области - Главное бюро	81,68	100,00	15
8. ФКУ ГБМСЭ по Курской области - Главное бюро	81,54	100,00	16
4. ФКУ ГБМСЭ по Воронежской области - Главное бюро	81,09	100,00	17

1. ФКУ ГБМСЭ по Белгородской области - Главное бюро	80,89	100,00	18
21. ФКУ ГБМСЭ по Вологодской области - Главное бюро	80,60	100,00	19
26. ФКУ ГБМСЭ по Псковской области - Главное бюро	80,56	100,00	20
33. ФКУ ГБМСЭ по Пензенской области - Главное бюро	80,03	100,00	21
12. ФКУ ГБМСЭ по Орловской области - Главное бюро	79,97	100,00	22
30. ФКУ ГБМСЭ по Кировской области - Главное бюро	79,63	100,00	23
3. ФКУ ГБМСЭ по Владимирской области - Главное бюро	79,41	100,00	24
2. ФКУ ГБМСЭ по Брянской области - Главное бюро	79,36	100,00	25
42. ФКУ ГБМСЭ по Саратовской области - Главное бюро	79,05	100,00	26
40. ФКУ ГБМСЭ по Чувашской Республике - Главное бюро	78,95	100,00	27
27. ФКУ ГБМСЭ по Республике Карелия - Главное бюро	78,81	100,00	28
13. ФКУ ГБМСЭ по Рязанской области - Главное бюро	78,24	100,00	29
22. ФКУ ГБМСЭ по Калининградской области - Главное бюро	78,15	100,00	30
32. ФКУ ГБМСЭ по Оренбургской области - Главное бюро	78,12	100,00	31
37. ФКУ ГБМСЭ по Республике Мордовия - Главное бюро	77,86	100,00	32
16. ФКУ ГБМСЭ по Тверской области - Главное бюро	77,73	100,00	33
9. ФКУ ГБМСЭ по Липецкой области - Главное бюро	77,52	100,00	34
15. ФКУ ГБМСЭ по Тамбовской области - Главное бюро	77,46	100,00	35
28. ФКУ ГБМСЭ по Республике Коми - Главное бюро	77,36	100,00	36
23. ФКУ ГБМСЭ по Ленинградской области - Главное бюро	75,00	100,00	37
24. ФКУ ГБМСЭ по Мурманской области - Главное бюро	74,44	100,00	38
11. ФКУ ГБМСЭ по Московской области - Главное бюро	73,82	100,00	39
43. ФКУ ГБМСЭ по Ульяновской области - Главное бюро	73,54	100,00	40

**Приложение 21. Показатель 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».**

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
38. ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро	97,77	100,00	1
29. ФКУ ГБМСЭ по г.Санкт-Петербургу - Главное бюро	97,10	100,00	2
7. ФКУ ГБМСЭ по Костромской области - Главное бюро	94,67	100,00	3
10. ФКУ ГБМСЭ по г. Москве - Главное бюро	86,80	100,00	4
20. ФКУ ГБМСЭ по Архангельской области - Главное бюро	85,00	100,00	5
36. ФКУ ГБМСЭ по Республике Марий Эл - Главное бюро	85,00	100,00	
6. ФКУ ГБМСЭ по Калужской области - Главное бюро	85,00	100,00	
18. ФКУ ГБМСЭ по Ярославской области - Главное бюро	84,02	100,00	6
28. ФКУ ГБМСЭ по Республике Коми - Главное бюро	83,96	100,00	7
8. ФКУ ГБМСЭ по Курской области - Главное бюро	83,89	100,00	8
17. ФКУ ГБМСЭ по Тульской области - Главное бюро	83,81	100,00	9
34. ФКУ ГБМСЭ по Пермскому краю - Главное бюро	83,56	100,00	10
39. ФКУ ГБМСЭ по Удмуртской Республике - Главное бюро	83,41	100,00	11
1. ФКУ ГБМСЭ по Белгородской области - Главное бюро	83,13	100,00	12
5. ФКУ ГБМСЭ по Ивановской области - Главное бюро	82,98	100,00	13
14. ФКУ ГБМСЭ по Смоленской области - Главное бюро	82,94	100,00	14
31. ФКУ ГБМСЭ по Нижегородской области - Главное бюро	82,89	100,00	15
41. ФКУ ГБМСЭ по Самарской области - Главное бюро	82,39	100,00	16
4. ФКУ ГБМСЭ по Воронежской области - Главное бюро	81,97	100,00	17

35. ФКУ ГБМСЭ по Республике Башкортостан - Главное бюро	81,71	100,00	18
21. ФКУ ГБМСЭ по Вологодской области - Главное бюро	80,60	100,00	19
26. ФКУ ГБМСЭ по Псковской области - Главное бюро	80,56	100,00	20
40. ФКУ ГБМСЭ по Чувашской Республике - Главное бюро	80,44	100,00	21
43. ФКУ ГБМСЭ по Ульяновской области - Главное бюро	80,11	100,00	22
33. ФКУ ГБМСЭ по Пензенской области - Главное бюро	80,03	100,00	23
12. ФКУ ГБМСЭ по Орловской области - Главное бюро	79,97	100,00	24
2. ФКУ ГБМСЭ по Брянской области - Главное бюро	79,36	100,00	25
13. ФКУ ГБМСЭ по Рязанской области - Главное бюро	79,22	100,00	26
22. ФКУ ГБМСЭ по Калининградской области - Главное бюро	79,16	100,00	27
27. ФКУ ГБМСЭ по Республике Карелия - Главное бюро	78,81	100,00	28
9. ФКУ ГБМСЭ по Липецкой области - Главное бюро	78,30	100,00	29
15. ФКУ ГБМСЭ по Тамбовской области - Главное бюро	78,15	100,00	30
32. ФКУ ГБМСЭ по Оренбургской области - Главное бюро	78,12	100,00	31
3. ФКУ ГБМСЭ по Владимирской области - Главное бюро	78,06	100,00	32
16. ФКУ ГБМСЭ по Тверской области - Главное бюро	77,73	100,00	33
30. ФКУ ГБМСЭ по Кировской области - Главное бюро	77,66	100,00	34
42. ФКУ ГБМСЭ по Саратовской области - Главное бюро	77,54	100,00	35
25. ФКУ ГБМСЭ по Новгородской области - Главное бюро	76,90	100,00	36
37. ФКУ ГБМСЭ по Республике Мордовия - Главное бюро	76,43	100,00	37
23. ФКУ ГБМСЭ по Ленинградской области - Главное бюро	75,00	100,00	38
24. ФКУ ГБМСЭ по Мурманской области - Главное бюро	74,44	100,00	39
11. ФКУ ГБМСЭ по Московской области - Главное бюро	73,82	100,00	40

**Приложение 22. Показатель 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».**

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
10. ФКУ ГБМСЭ по г. Москве - Главное бюро	97,96	100,00	1
29. ФКУ ГБМСЭ по г.Санкт-Петербургу - Главное бюро	97,44	100,00	2
38. ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро	96,70	100,00	3
7. ФКУ ГБМСЭ по Костромской области - Главное бюро	92,67	100,00	4
41. ФКУ ГБМСЭ по Самарской области - Главное бюро	85,00	100,00	5
20. ФКУ ГБМСЭ по Архангельской области - Главное бюро	85,00	100,00	
34. ФКУ ГБМСЭ по Пермскому краю - Главное бюро	85,00	100,00	
36. ФКУ ГБМСЭ по Республике Марий Эл - Главное бюро	85,00	100,00	
18. ФКУ ГБМСЭ по Ярославской области - Главное бюро	85,00	100,00	
39. ФКУ ГБМСЭ по Удмуртской Республике - Главное бюро	83,41	100,00	6
4. ФКУ ГБМСЭ по Воронежской области - Главное бюро	83,20	100,00	7
6. ФКУ ГБМСЭ по Калужской области - Главное бюро	83,15	100,00	8
1. ФКУ ГБМСЭ по Белгородской области - Главное бюро	83,13	100,00	9
31. ФКУ ГБМСЭ по Нижегородской области - Главное бюро	82,99	100,00	10
28. ФКУ ГБМСЭ по Республике Коми - Главное бюро	82,92	100,00	11
17. ФКУ ГБМСЭ по Тульской области - Главное бюро	82,25	100,00	12
8. ФКУ ГБМСЭ по Курской области - Главное бюро	82,16	100,00	13
35. ФКУ ГБМСЭ по Республике Башкортостан - Главное бюро	82,05	100,00	14
5. ФКУ ГБМСЭ по Ивановской области - Главное бюро	81,97	100,00	15



14. ФКУ ГБМСЭ по Смоленской области - Главное бюро	81,83	100,00	16
12. ФКУ ГБМСЭ по Орловской области - Главное бюро	81,56	100,00	17
30. ФКУ ГБМСЭ по Кировской области - Главное бюро	80,59	100,00	18
43. ФКУ ГБМСЭ по Ульяновской области - Главное бюро	80,11	100,00	19
2. ФКУ ГБМСЭ по Брянской области - Главное бюро	79,36	100,00	20
22. ФКУ ГБМСЭ по Калининградской области - Главное бюро	79,16	100,00	21
42. ФКУ ГБМСЭ по Саратовской области - Главное бюро	79,14	100,00	22
15. ФКУ ГБМСЭ по Тамбовской области - Главное бюро	79,05	100,00	23
40. ФКУ ГБМСЭ по Чувашской Республике - Главное бюро	78,95	100,00	24
33. ФКУ ГБМСЭ по Пензенской области - Главное бюро	78,78	100,00	25
21. ФКУ ГБМСЭ по Вологодской области - Главное бюро	78,69	100,00	26
9. ФКУ ГБМСЭ по Липецкой области - Главное бюро	78,30	100,00	27
13. ФКУ ГБМСЭ по Рязанской области - Главное бюро	78,24	100,00	28
16. ФКУ ГБМСЭ по Тверской области - Главное бюро	77,73	100,00	29
3. ФКУ ГБМСЭ по Владимирской области - Главное бюро	77,34	100,00	30
24. ФКУ ГБМСЭ по Мурманской области - Главное бюро	77,22	100,00	31
25. ФКУ ГБМСЭ по Новгородской области - Главное бюро	76,90	100,00	32
37. ФКУ ГБМСЭ по Республике Мордовия - Главное бюро	76,43	100,00	33
27. ФКУ ГБМСЭ по Республике Карелия - Главное бюро	76,13	100,00	34
23. ФКУ ГБМСЭ по Ленинградской области - Главное бюро	75,00	100,00	35
26. ФКУ ГБМСЭ по Псковской области - Главное бюро	74,97	100,00	36
32. ФКУ ГБМСЭ по Оренбургской области - Главное бюро	74,02	100,00	37
11. ФКУ ГБМСЭ по Московской области - Главное бюро	74,00	100,00	38

**Приложение 23. Показатель 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».**

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
10. ФКУ ГБМСЭ по г. Москве - Главное бюро	97,72	100,00	1
38. ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро	96,41	100,00	2
29. ФКУ ГБМСЭ по г.Санкт-Петербургу - Главное бюро	96,31	100,00	3
7. ФКУ ГБМСЭ по Костромской области - Главное бюро	89,81	100,00	4
20. ФКУ ГБМСЭ по Архангельской области - Главное бюро	85,00	100,00	5
31. ФКУ ГБМСЭ по Нижегородской области - Главное бюро	84,23	100,00	6
14. ФКУ ГБМСЭ по Смоленской области - Главное бюро	83,10	100,00	7
4. ФКУ ГБМСЭ по Воронежской области - Главное бюро	82,84	100,00	8
35. ФКУ ГБМСЭ по Республике Башкортостан - Главное бюро	82,32	100,00	9
34. ФКУ ГБМСЭ по Пермскому краю - Главное бюро	82,26	100,00	10
5. ФКУ ГБМСЭ по Ивановской области - Главное бюро	81,97	100,00	11
12. ФКУ ГБМСЭ по Орловской области - Главное бюро	81,56	100,00	12
8. ФКУ ГБМСЭ по Курской области - Главное бюро	81,54	100,00	13
17. ФКУ ГБМСЭ по Тульской области - Главное бюро	80,98	100,00	14
1. ФКУ ГБМСЭ по Белгородской области - Главное бюро	80,45	100,00	15
36. ФКУ ГБМСЭ по Республике Марий Эл - Главное бюро	80,37	100,00	16
39. ФКУ ГБМСЭ по Удмуртской Республике - Главное бюро	79,71	100,00	17
18. ФКУ ГБМСЭ по Ярославской области - Главное бюро	79,51	100,00	18
41. ФКУ ГБМСЭ по Самарской области - Главное бюро	77,89	100,00	19

28. ФКУ ГБМСЭ по Республике Коми - Главное бюро	77,36	100,00	20
6. ФКУ ГБМСЭ по Калужской области - Главное бюро	77,22	100,00	21
15. ФКУ ГБМСЭ по Тамбовской области - Главное бюро	75,67	100,00	22
42. ФКУ ГБМСЭ по Саратовской области - Главное бюро	75,48	100,00	23
13. ФКУ ГБМСЭ по Рязанской области - Главное бюро	75,09	100,00	24
23. ФКУ ГБМСЭ по Ленинградской области - Главное бюро	75,00	100,00	25
33. ФКУ ГБМСЭ по Пензенской области - Главное бюро	74,83	100,00	26
11. ФКУ ГБМСЭ по Московской области - Главное бюро	74,00	100,00	27
27. ФКУ ГБМСЭ по Республике Карелия - Главное бюро	73,63	100,00	28
32. ФКУ ГБМСЭ по Оренбургской области - Главное бюро	72,96	100,00	29
16. ФКУ ГБМСЭ по Тверской области - Главное бюро	72,56	100,00	30
3. ФКУ ГБМСЭ по Владимирской области - Главное бюро	72,55	100,00	31
24. ФКУ ГБМСЭ по Мурманской области - Главное бюро	71,01	100,00	32
43. ФКУ ГБМСЭ по Ульяновской области - Главное бюро	70,80	100,00	33
26. ФКУ ГБМСЭ по Псковской области - Главное бюро	70,66	100,00	34
25. ФКУ ГБМСЭ по Новгородской области - Главное бюро	69,76	100,00	35
30. ФКУ ГБМСЭ по Кировской области - Главное бюро	69,57	100,00	36
37. ФКУ ГБМСЭ по Республике Мордовия - Главное бюро	69,32	100,00	37
40. ФКУ ГБМСЭ по Чувашской Республике - Главное бюро	69,23	100,00	38
2. ФКУ ГБМСЭ по Брянской области - Главное бюро	67,25	100,00	39
9. ФКУ ГБМСЭ по Липецкой области - Главное бюро	67,11	100,00	40
22. ФКУ ГБМСЭ по Калининградской области - Главное бюро	66,84	100,00	41
21. ФКУ ГБМСЭ по Вологодской области - Главное бюро	66,36	100,00	42

**Приложение 24. Показатель 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри федерального учреждения медико-социальной экспертизы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».**

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
38. ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро	98,63	100,00	1
10. ФКУ ГБМСЭ по г. Москве - Главное бюро	98,56	100,00	2
29. ФКУ ГБМСЭ по г. Санкт-Петербургу - Главное бюро	97,89	100,00	3
7. ФКУ ГБМСЭ по Костромской области - Главное бюро	89,99	100,00	4
41. ФКУ ГБМСЭ по Самарской области - Главное бюро	85,00	100,00	5
20. ФКУ ГБМСЭ по Архангельской области - Главное бюро	85,00	100,00	
36. ФКУ ГБМСЭ по Республике Марий Эл - Главное бюро	85,00	100,00	
6. ФКУ ГБМСЭ по Калужской области - Главное бюро	85,00	100,00	
14. ФКУ ГБМСЭ по Смоленской области - Главное бюро	85,00	100,00	
18. ФКУ ГБМСЭ по Ярославской области - Главное бюро	85,00	100,00	6
28. ФКУ ГБМСЭ по Республике Коми - Главное бюро	83,96	100,00	
1. ФКУ ГБМСЭ по Белгородской области - Главное бюро	83,57	100,00	7
17. ФКУ ГБМСЭ по Тульской области - Главное бюро	83,53	100,00	8
12. ФКУ ГБМСЭ по Орловской области - Главное бюро	83,41	100,00	9
39. ФКУ ГБМСЭ по Удмуртской Республике - Главное бюро	83,15	100,00	10
34. ФКУ ГБМСЭ по Пермскому краю - Главное бюро	83,12	100,00	11
31. ФКУ ГБМСЭ по Нижегородской области - Главное бюро	82,68	100,00	12
35. ФКУ ГБМСЭ по Республике Башкортостан - Главное бюро	82,32	100,00	13
8. ФКУ ГБМСЭ по Курской области - Главное бюро	82,16	100,00	14

4. ФКУ ГБМСЭ по Воронежской области - Главное бюро	82,07	100,00	15
5. ФКУ ГБМСЭ по Ивановской области - Главное бюро	81,97	100,00	16
26. ФКУ ГБМСЭ по Псковской области - Главное бюро	80,56	100,00	17
27. ФКУ ГБМСЭ по Республике Карелия - Главное бюро	80,48	100,00	18
24. ФКУ ГБМСЭ по Мурманской области - Главное бюро	79,44	100,00	19
9. ФКУ ГБМСЭ по Липецкой области - Главное бюро	79,35	100,00	20
22. ФКУ ГБМСЭ по Калининградской области - Главное бюро	79,16	100,00	21
40. ФКУ ГБМСЭ по Чувашской Республике - Главное бюро	78,95	100,00	22
43. ФКУ ГБМСЭ по Ульяновской области - Главное бюро	78,84	100,00	23
30. ФКУ ГБМСЭ по Кировской области - Главное бюро	78,76	100,00	24
21. ФКУ ГБМСЭ по Вологодской области - Главное бюро	78,69	100,00	25
42. ФКУ ГБМСЭ по Саратовской области - Главное бюро	78,50	100,00	26
13. ФКУ ГБМСЭ по Рязанской области - Главное бюро	78,24	100,00	27
15. ФКУ ГБМСЭ по Тамбовской области - Главное бюро	78,15	100,00	28
32. ФКУ ГБМСЭ по Оренбургской области - Главное бюро	78,12	100,00	29
3. ФКУ ГБМСЭ по Владимирской области - Главное бюро	78,06	100,00	30
16. ФКУ ГБМСЭ по Тверской области - Главное бюро	77,73	100,00	31
33. ФКУ ГБМСЭ по Пензенской области - Главное бюро	77,40	100,00	32
25. ФКУ ГБМСЭ по Новгородской области - Главное бюро	76,90	100,00	33
23. ФКУ ГБМСЭ по Ленинградской области - Главное бюро	75,00	100,00	34
37. ФКУ ГБМСЭ по Республике Мордовия - Главное бюро	74,39	100,00	35
2. ФКУ ГБМСЭ по Брянской области - Главное бюро	73,87	100,00	36
11. ФКУ ГБМСЭ по Московской области - Главное бюро	72,31	100,00	37

**Приложение 25. Показатель 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».**

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
38. ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан - Главное бюро	97,51	100,00	1
29. ФКУ ГБМСЭ по г.Санкт-Петербургу - Главное бюро	96,58	100,00	2
7. ФКУ ГБМСЭ по Костромской области - Главное бюро	92,67	100,00	3
10. ФКУ ГБМСЭ по г. Москве - Главное бюро	87,23	100,00	4
20. ФКУ ГБМСЭ по Архангельской области - Главное бюро	85,00	100,00	5
36. ФКУ ГБМСЭ по Республике Марий Эл - Главное бюро	85,00	100,00	
12. ФКУ ГБМСЭ по Орловской области - Главное бюро	85,00	100,00	
18. ФКУ ГБМСЭ по Ярославской области - Главное бюро	85,00	100,00	
39. ФКУ ГБМСЭ по Удмуртской Республике - Главное бюро	85,00	100,00	
28. ФКУ ГБМСЭ по Республике Коми - Главное бюро	83,96	100,00	6
8. ФКУ ГБМСЭ по Курской области - Главное бюро	83,27	100,00	7
6. ФКУ ГБМСЭ по Калужской области - Главное бюро	83,15	100,00	8
14. ФКУ ГБМСЭ по Смоленской области - Главное бюро	83,10	100,00	9
1. ФКУ ГБМСЭ по Белгородской области - Главное бюро	82,95	100,00	10
35. ФКУ ГБМСЭ по Республике Башкортостан - Главное бюро	82,93	100,00	11
31. ФКУ ГБМСЭ по Нижегородской области - Главное бюро	82,93	100,00	
41. ФКУ ГБМСЭ по Самарской области - Главное бюро	82,27	100,00	12
34. ФКУ ГБМСЭ по Пермскому краю - Главное бюро	82,19	100,00	13
5. ФКУ ГБМСЭ по Ивановской области - Главное бюро	81,97	100,00	14
4. ФКУ ГБМСЭ по Воронежской области - Главное бюро	81,97	100,00	

17. ФКУ ГБМСЭ по Тульской области - Главное бюро	81,06	100,00	15
16. ФКУ ГБМСЭ по Тверской области - Главное бюро	80,86	100,00	16
30. ФКУ ГБМСЭ по Кировской области - Главное бюро	80,59	100,00	17
26. ФКУ ГБМСЭ по Псковской области - Главное бюро	80,56	100,00	18
27. ФКУ ГБМСЭ по Республике Карелия - Главное бюро	80,48	100,00	19
33. ФКУ ГБМСЭ по Пензенской области - Главное бюро	80,03	100,00	20
21. ФКУ ГБМСЭ по Вологодской области - Главное бюро	79,64	100,00	21
3. ФКУ ГБМСЭ по Владимирской области - Главное бюро	79,51	100,00	22
22. ФКУ ГБМСЭ по Калининградской области - Главное бюро	79,16	100,00	23
40. ФКУ ГБМСЭ по Чувашской Республике - Главное бюро	78,95	100,00	24
42. ФКУ ГБМСЭ по Саратовской области - Главное бюро	78,50	100,00	25
9. ФКУ ГБМСЭ по Липецкой области - Главное бюро	78,30	100,00	26
13. ФКУ ГБМСЭ по Рязанской области - Главное бюро	78,24	100,00	27
15. ФКУ ГБМСЭ по Тамбовской области - Главное бюро	78,15	100,00	28
32. ФКУ ГБМСЭ по Оренбургской области - Главное бюро	77,66	100,00	29
25. ФКУ ГБМСЭ по Новгородской области - Главное бюро	76,90	100,00	30
43. ФКУ ГБМСЭ по Ульяновской области - Главное бюро	76,89	100,00	31
37. ФКУ ГБМСЭ по Республике Мордовия - Главное бюро	76,43	100,00	32
24. ФКУ ГБМСЭ по Мурманской области - Главное бюро	75,63	100,00	33
2. ФКУ ГБМСЭ по Брянской области - Главное бюро	75,36	100,00	34
23. ФКУ ГБМСЭ по Ленинградской области - Главное бюро	75,00	100,00	35
11. ФКУ ГБМСЭ по Московской области - Главное бюро	73,63	100,00	36

## Приложение 26. Удовлетворенность граждан качеством условий оказания услуг по целевым группам

	Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?	Условиями по обеспечению комфортных условий в учреждении медико-социальной экспертизы? [3.1 Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью]	Условиями по обеспечению комфортных условий в учреждении медико-социальной экспертизы? [3.2 Наличие и понятность навигации внутри организации]	Условиями по обеспечению комфортных условий в учреждении медико-социальной экспертизы? [3.3 Наличие и доступность питьевой воды]	Условиями по обеспечению комфортных условий в учреждении медико-социальной экспертизы? [3.4 Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений]	Условиями по обеспечению комфортных условий в учреждении медико-социальной экспертизы? [3.5 Санитарное состояние помещений организаций]	Условиями по обеспечению комфортных условий в учреждении медико-социальной экспертизы? [3.6 Транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)]	Условиями по обеспечению комфортных условий в учреждении медико-социальной экспертизы? [3.7.1 Доступность записи на получение услуги/консультации по телефону]	Условиями по обеспечению комфортных условий в учреждении медико-социальной экспертизы? [3.7.2 Доступность записи на получение услуги/консультации на официальном сайте организации]
1. ФКУ ГБМСЭ по Белгородской области	83,13%	80,27%	81,07%	83,04%	76,90%	82,41%	83,57%	81,07%	80,27%	79,02%
2. ФКУ ГБМСЭ по Брянской области	79,36%	76,09%	73,38%	79,36%	63,40%	79,36%	79,36%	71,91%	74,85%	67,91%
3. ФКУ ГБМСЭ по Владимирской области	77,01%	70,69%	77,34%	77,34%	57,39%	76,38%	76,38%	76,72%	77,34%	62,07%
4. ФКУ ГБМСЭ по Воронежской области	83,25%	82,33%	82,84%	81,97%	75,25%	81,50%	81,04%	82,43%	81,50%	78,52%
5. ФКУ ГБМСЭ по Ивановской области	82,98%	80,96%	82,98%	81,97%	69,39%	81,97%	81,97%	82,98%	81,97%	79,95%
6. ФКУ ГБМСЭ по Калужской области	83,15%	82,04%	83,15%	84,07%	67,54%	84,07%	81,30%	82,22%	82,22%	80,00%
7. ФКУ ГБМСЭ по Костромской области	92,67%	83,56%	92,67%	91,42%	70,45%	92,67%	94,67%	83,56%	91,24%	83,56%
8. ФКУ ГБМСЭ по Курской области	82,10%	80,43%	81,54%	82,16%	69,48%	81,54%	81,67%	82,72%	80,99%	80,43%
9. ФКУ ГБМСЭ по Липецкой области	76,74%	68,00%	75,74%	77,52%	60,00%	78,30%	78,30%	68,00%	76,63%	70,83%
10. ФКУ ГБМСЭ по г. Москве	97,84%	98,82%	96,11%	96,02%	93,31%	98,90%	96,49%	96,11%	98,81%	98,35%



11. ФКУ ГБМСЭ по Московской области	74,00%	73,63%	71,54%	70,76%	70,20%	67,79%	66,12%	63,66%	71,34%	69,07%
12. ФКУ ГБМСЭ по Орловской области	83,41%	85,00%	85,00%	81,83%	72,99%	81,83%	85,00%	85,00%	81,56%	77,75%
13. ФКУ ГБМСЭ по Рязанской области	76,77%	73,81%	77,51%	77,59%	63,90%	73,70%	77,51%	70,26%	76,85%	64,63%
14. ФКУ ГБМСЭ по Смоленской области	81,83%	77,54%	82,94%	81,98%	68,82%	81,98%	80,71%	84,05%	80,71%	76,80%
15. ФКУ ГБМСЭ по Тамбовской области	75,00%	72,33%	81,13%	79,05%	63,03%	77,26%	78,15%	73,33%	74,89%	67,97%
16. ФКУ ГБМСЭ по Тверской области	78,61%	74,82%	75,66%	77,07%	60,60%	77,73%	77,07%	75,66%	74,82%	64,07%
17. ФКУ ГБМСЭ по Тульской области	81,77%	82,17%	84,40%	82,45%	74,25%	82,25%	82,45%	84,32%	80,98%	78,34%
18. ФКУ ГБМСЭ по Ярославской области	84,02%	82,84%	85,00%	84,02%	75,98%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	84,02%
20. ФКУ ГБМСЭ по Архангельской области	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	75,15%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	83,48%
21. ФКУ ГБМСЭ по Вологодской области	75,40%	71,71%	78,69%	79,64%	63,07%	74,57%	78,02%	76,19%	77,02%	68,14%
22. ФКУ ГБМСЭ по Калининградской области	79,16%	68,13%	79,16%	76,00%	65,83%	78,02%	74,86%	73,69%	79,16%	66,84%
23. ФКУ ГБМСЭ по Ленинградской области	75,00%	71,00%	75,00%	75,00%	63,59%	75,00%	75,00%	70,20%	75,00%	75,00%
24. ФКУ ГБМСЭ по Мурманской области	72,59%	65,08%	74,44%	74,44%	57,57%	72,59%	74,44%	68,78%	78,52%	65,45%
25. ФКУ ГБМСЭ по Новгородской области	76,90%	66,67%	75,48%	80,24%	55,95%	76,90%	76,90%	69,76%	76,90%	61,67%
26. ФКУ ГБМСЭ по Псковской области	80,56%	70,66%	70,66%	80,56%	62,19%	76,40%	80,56%	70,66%	73,38%	72,24%
27. ФКУ ГБМСЭ по Республике Карелия	78,81%	76,13%	78,81%	74,70%	63,33%	77,56%	78,81%	78,81%	74,70%	68,93%
28. ФКУ ГБМСЭ по Республике Коми	79,44%	67,43%	75,97%	80,49%	56,11%	78,40%	82,92%	77,36%	81,88%	66,60%
29. ФКУ ГБМСЭ по г.Санкт-Петербургу	97,18%	96,87%	97,35%	97,18%	84,49%	97,89%	97,66%	94,50%	97,15%	94,50%
30. ФКУ ГБМСЭ по Кировской области	74,43%	68,26%	77,79%	79,11%	61,75%	75,04%	80,59%	70,93%	74,61%	68,09%
31. ФКУ ГБМСЭ по Нижегородской области	83,30%	83,66%	81,90%	83,04%	72,86%	82,68%	83,13%	81,74%	83,18%	80,57%
32. ФКУ ГБМСЭ по Оренбургской области	77,13%	68,27%	78,12%	77,06%	60,46%	78,12%	78,12%	67,74%	77,66%	69,79%
33. ФКУ ГБМСЭ по Пензенской области	76,63%	68,61%	76,77%	78,09%	57,81%	71,94%	75,92%	69,24%	74,06%	69,24%
34. ФКУ ГБМСЭ по Пермскому краю	84,13%	80,74%	82,76%	83,70%	74,87%	82,69%	83,56%	84,06%	83,12%	77,18%
35. ФКУ ГБМСЭ по Республике Башкортостан	82,63%	79,65%	82,32%	82,66%	70,98%	82,90%	81,71%	82,59%	83,00%	80,56%
36. ФКУ ГБМСЭ по Республике Марий Эл	85,00%	76,67%	85,00%	85,00%	53,21%	85,00%	85,00%	84,07%	85,00%	85,00%
37. ФКУ ГБМСЭ по Республике Мордовия	76,43%	70,14%	77,86%	75,41%	61,97%	74,39%	75,41%	70,14%	73,37%	67,28%

38. ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан	99,70%	93,73%	99,66%	98,92%	88,91%	98,29%	97,49%	100,00%	97,49%	95,17%
39. ФКУ ГБМСЭ по Удмуртской Республике	84,07%	77,86%	85,00%	83,28%	68,70%	85,00%	84,21%	85,00%	82,22%	81,56%
40. ФКУ ГБМСЭ по Чувашской Республике	78,95%	69,13%	73,69%	78,95%	63,87%	78,95%	78,95%	72,80%	74,58%	66,85%
41. ФКУ ГБМСЭ по Самарской области	83,78%	82,79%	83,43%	83,08%	72,20%	83,20%	83,84%	84,30%	83,84%	77,49%
42. ФКУ ГБМСЭ по Саратовской области	79,14%	69,82%	76,09%	78,50%	60,60%	75,54%	77,06%	76,09%	78,50%	72,45%
43. ФКУ ГБМСЭ по Ульяновской области	74,81%	70,19%	80,78%	78,70%	62,15%	77,96%	80,11%	69,53%	74,08%	67,51%

	условиями по обеспечению комфортных условий в учреждении медико-социальной экспертизы? [3.7.3 Доступность записи на получение услуги/консультации на официальном сайте организации посредством Единого портала услуг]	условиями по обеспечению комфортных условий в учреждении медико-социальной экспертизы? [3.7.4 Доступность записи на получение услуги/консультации при личном посещении организации]	Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг?	Своевременно ли Вам была предоставлена услуга (в соответствии с записью на приём к специалисту, консультацию и пр.)?	Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов ?	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги?	Удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов)	Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора)	Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг ( графиком работы организации)?	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?
1. ФКУ ГБМСЭ по Белгородской области	79,73%	83,04%	81,07%	82,95%	83,13%	80,89%	83,13%	83,13%	80,45%	83,57%	82,95%
2. ФКУ ГБМСЭ по Брянской области	64,71%	79,36%	74,77%	78,71%	70,60%	79,36%	79,36%	79,36%	67,25%	73,87%	75,36%
3. ФКУ ГБМСЭ по Владимирской области	71,93%	77,34%	74,86%	76,10%	75,14%	79,41%	78,06%	77,34%	72,55%	78,06%	79,51%
4. ФКУ ГБМСЭ по Воронежской области	79,75%	81,50%	81,50%	81,97%	82,43%	81,09%	81,97%	83,20%	82,84%	82,07%	81,97%
5. ФКУ ГБМСЭ по Ивановской области	76,26%	80,96%	80,96%	81,97%	81,97%	82,98%	82,98%	81,97%	81,97%	81,97%	81,97%
6. ФКУ ГБМСЭ по Калужской области	75,92%	84,07%	84,07%	84,07%	82,22%	82,22%	85,00%	83,15%	77,22%	85,00%	83,15%
7. ФКУ ГБМСЭ по Костромской области	85,23%	94,67%	92,67%	96,33%	92,67%	91,42%	94,67%	92,67%	89,81%	89,99%	92,67%
8. ФКУ ГБМСЭ по Курской области	80,43%	82,16%	81,54%	82,78%	82,16%	81,54%	83,89%	82,16%	81,54%	82,16%	83,27%
9. ФКУ ГБМСЭ по Липецкой области	67,11%	74,84%	80,24%	79,20%	78,30%	77,52%	78,30%	78,30%	67,11%	79,35%	78,30%
10. ФКУ ГБМСЭ по г. Москве	97,01%	98,82%	95,85%	98,92%	96,02%	86,17%	86,80%	97,96%	97,72%	98,56%	87,23%
11. ФКУ ГБМСЭ по Московской области	69,28%	71,54%	67,45%	71,53%	61,05%	73,82%	73,82%	74,00%	74,00%	72,31%	73,63%
12. ФКУ ГБМСЭ по Орловской области	77,75%	85,00%	81,83%	83,15%	81,83%	79,97%	79,97%	81,56%	81,56%	83,41%	85,00%
13. ФКУ ГБМСЭ по Рязанской области	68,13%	78,24%	79,08%	78,24%	78,24%	78,24%	79,22%	78,24%	75,09%	78,24%	78,24%

14. ФКУ ГБМСЭ по Смоленской области	77,54%	82,94%	81,83%	84,05%	83,89%	82,94%	82,94%	81,83%	83,10%	85,00%	83,10%
15. ФКУ ГБМСЭ по Тамбовской области	65,89%	75,00%	78,15%	79,20%	76,48%	77,46%	78,15%	79,05%	75,67%	78,15%	78,15%
16. ФКУ ГБМСЭ по Тверской области	62,88%	77,73%	77,73%	77,73%	75,66%	77,73%	77,73%	77,73%	72,56%	77,73%	80,86%
17. ФКУ ГБМСЭ по Тульской области	77,74%	85,00%	84,40%	82,53%	81,68%	81,68%	83,81%	82,25%	80,98%	83,53%	81,06%
18. ФКУ ГБМСЭ по Ярославской области	75,98%	84,02%	83,04%	84,02%	84,02%	83,04%	84,02%	85,00%	79,51%	85,00%	85,00%
20. ФКУ ГБМСЭ по Архангельской области	77,68%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%
21. ФКУ ГБМСЭ по Вологодской области	64,74%	78,69%	78,69%	78,69%	78,69%	80,60%	80,60%	78,69%	66,36%	78,69%	79,64%
22. ФКУ ГБМСЭ по Калининградской области	68,13%	72,84%	79,16%	79,16%	79,16%	78,15%	79,16%	79,16%	66,84%	79,16%	79,16%
23. ФКУ ГБМСЭ по Ленинградской области	71,00%	75,00%	75,00%	75,00%	75,00%	75,00%	75,00%	75,00%	75,00%	75,00%	75,00%
24. ФКУ ГБМСЭ по Мурманской области	63,23%	74,44%	79,07%	77,22%	74,44%	74,44%	74,44%	77,22%	71,01%	79,44%	75,63%
25. ФКУ ГБМСЭ по Новгородской области	65,00%	76,90%	78,57%	81,90%	76,90%	81,90%	76,90%	76,90%	69,76%	76,90%	76,90%
26. ФКУ ГБМСЭ по Псковской области	67,93%	74,97%	74,97%	79,13%	77,70%	80,56%	80,56%	74,97%	70,66%	80,56%	80,56%
27. ФКУ ГБМСЭ по Республике Карелия	64,58%	78,81%	78,81%	78,81%	78,81%	78,81%	78,81%	76,13%	73,63%	80,48%	80,48%
28. ФКУ ГБМСЭ по Республике Коми	64,10%	80,83%	82,92%	82,92%	82,92%	77,36%	83,96%	82,92%	77,36%	83,96%	83,96%
29. ФКУ ГБМСЭ по г.Санкт-Петербургу	92,56%	97,66%	97,66%	97,18%	97,12%	96,84%	97,10%	97,44%	96,31%	97,89%	96,58%
30. ФКУ ГБМСЭ по Кировской области	63,45%	80,15%	80,15%	79,19%	77,79%	79,63%	77,66%	80,59%	69,57%	78,76%	80,59%
31. ФКУ ГБМСЭ по Нижегородской области	78,39%	82,89%	82,99%	83,56%	81,96%	82,71%	82,89%	82,99%	84,23%	82,68%	82,93%
32. ФКУ ГБМСЭ по Оренбургской области	64,03%	78,12%	78,12%	80,24%	74,55%	78,12%	78,12%	74,02%	72,96%	78,12%	77,66%
33. ФКУ ГБМСЭ по Пензенской области	61,16%	69,86%	80,03%	80,03%	72,81%	80,03%	80,03%	78,78%	74,83%	77,40%	80,03%
34. ФКУ ГБМСЭ по Пермскому краю	80,06%	82,69%	83,12%	83,12%	85,00%	83,12%	83,56%	85,00%	82,26%	83,12%	82,19%
35. ФКУ ГБМСЭ по Республике Башкортостан	79,65%	82,02%	82,63%	82,05%	82,36%	82,97%	81,71%	82,05%	82,32%	82,32%	82,93%
36. ФКУ ГБМСЭ по Республике Марий Эл	53,21%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	80,37%	85,00%	85,00%
37. ФКУ ГБМСЭ по Республике Мордовия	70,14%	76,43%	77,86%	76,43%	77,86%	77,86%	76,43%	76,43%	69,32%	74,39%	76,43%
38. ФКУ ГБМСЭ по Республике Татарстан	92,93%	97,60%	99,32%	98,63%	98,19%	98,13%	97,77%	96,70%	96,41%	98,63%	97,51%
39. ФКУ ГБМСЭ по Удмуртской Республике	76,37%	83,41%	83,28%	82,35%	84,07%	82,22%	83,41%	83,41%	79,71%	83,15%	85,00%

40. ФКУ ГБМСЭ по Чувашской Республике	65,26%	76,77%	79,74%	78,95%	75,18%	78,95%	80,44%	78,95%	69,23%	78,95%	78,95%
41. ФКУ ГБМСЭ по Самарской области	77,08%	83,08%	83,03%	82,62%	83,08%	82,74%	82,39%	85,00%	77,89%	85,00%	82,27%
42. ФКУ ГБМСЭ по Саратовской области	70,87%	78,50%	79,14%	76,51%	78,02%	79,05%	77,54%	79,14%	75,48%	78,50%	78,50%
43. ФКУ ГБМСЭ по Ульяновской области	63,57%	78,23%	78,90%	79,44%	80,78%	73,54%	80,11%	80,11%	70,80%	78,84%	76,89%