

© Гордеева Т.И., 2020

УДК 614.2

Анализ удовлетворенности потребителей качеством услуг органа инспекции

Т.И. Гордеева

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве»,
Графский переулок, д. 4, к. 2, 3, 4, Москва, 129626, Российская Федерация

Резюме: *Введение.* Одним из основных принципов менеджмента качества является ориентация на потребителя. Наиболее удобным методом мониторинга и измерения удовлетворенности потребителей является анкетирование заказчиков. Обзор литературных данных показал недостаточность информации по анализу оценки потребителями качества услуг в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения. *Целью исследования* было обоснование мероприятий по оптимизации системы менеджмента качества (СМК) на основе анализа удовлетворенности потребителей (заказчиков) качеством оказания услуг Органа инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» без учета филиалов в административных округах (ОИ ЦГиЭ) по проведению санитарно-эпидемиологических экспертиз (далее – экспертиз), в т. ч. для предоставления Управлением Роспотребнадзора по городу Москве (далее – УРПН) государственных услуг. *Материалы и методы.* Для проведения анализа удовлетворенности потребителей качеством оказания услуг ОИ ЦГиЭ разработана анкета. Было проанализировано 510 анкет за 2019 год. При выполнении работы применялись статистический, социологический, логический методы исследования. *Результаты исследования* свидетельствуют в целом об удовлетворенности потребителей качеством услуг, предоставляемых ОИ ЦГиЭ. Получены данные о приоритетных факторах выбора заказчиками учреждения для проведения экспертизы. Выявлена необходимость оптимизации информационной составляющей официального сайта о предоставляемых услугах. Установлена необходимость развития дистанционного взаимодействия с заказчиками, в том числе посредством официального сайта. Предложено внедрение систематического мониторинга удовлетворенности заказчиков, в том числе путем электронного анкетирования. Установлена целесообразность оптимизации процедуры подготовки экспертных заключений по результатам лабораторных исследований, что позволит повысить качество и сократить сроки проведения экспертиз. *Выводы.* На основании изучения удовлетворенности заказчиков качеством услуг ОИ ЦГиЭ по проведению экспертиз выявлены приоритетные факторы выбора учреждения, установлена необходимость развития информационных технологий при взаимодействии с заказчиком, выявлены факторы, определяющие необходимость совершенствования процедуры СМК по проведению экспертиз результатов лабораторных исследований.

Ключевые слова: удовлетворенность потребителей, система менеджмента качества, орган инспекции, качество услуг, экспертизы, мониторинг.

Для цитирования: Гордеева Т.И. Анализ удовлетворенности потребителей качеством услуг органа инспекции // Здоровье населения и среда обитания. 2020. № 11 (332). С. 4–13. DOI: <https://doi.org/10.35627/2219-5238/2020-332-11-4-13>

Analysis of Customer Satisfaction with the Quality of Services of an Inspection Body

T.I. Gordeeva

Moscow Center for Hygiene and Epidemiology, Bldg 2-4, 4 Graftsky Lane, Moscow, 129626, Russian Federation

Summary. *Introduction:* One of the basic principles of quality management is customer orientation. The most convenient method of monitoring and measuring customer satisfaction is a customer survey. Literature review showed a lack of information on the analysis of consumer assessment of the quality of services in the field of ensuring sanitary and epidemiological well-being of the population. *The purpose* of the study was to substantiate measures for optimization of the quality management system (QMS) based on the analysis of consumer (customer) satisfaction with the quality of services for the conduct of sanitary and epidemiological expert examinations (hereinafter referred to as examinations) rendered by the Inspection Body of the Moscow Center for Hygiene and Epidemiology, Federal Budgetary Health Institution, with the exception of its branch offices in administrative districts, including those rendered for provision of government services by Moscow Rospotrebnadzor Office. *Materials and methods:* A special questionnaire was developed to study customer satisfaction with the quality of services rendered by the Inspection Body and the total of 510 questionnaires was analyzed in 2019 using statistical, sociological, and logical methods of research. *The results* of the survey showed that the customers were generally satisfied with the quality of services provided by the body. The data on priority factors determining the customer's choice of an institution for conducting expert examinations were collected. The need to optimize the information component of the official website about the services was identified. The importance of developing remote interaction with customers, including that through the official website, was established. Introduction of a systematic monitoring of customer satisfaction including electronic questionnaire-based surveys was proposed. The expediency of optimizing the procedure for preparing expert opinions based on the results of laboratory tests, which would improve the quality and shorten the time for conducting examinations, was established. *Conclusions:* The survey of customer satisfaction with the quality of expert services rendered by the Inspection Body of the Moscow Center for Hygiene and Epidemiology revealed the determinants for choosing the institution, the necessity to develop information technologies for interaction with customers, and the factors showing the importance of improving the QMS procedure for conducting expert examinations of laboratory test results.

Keywords: customer satisfaction, quality management system, inspection body, quality of services, expert examination, monitoring.

For citation: Gordeeva T.I. Analysis of customer satisfaction with the quality of services of an inspection body. Zdorov'e Naseleniya i Sreda Obitaniya. 2020; (11(332)):4-13. (In Russian) DOI: <https://doi.org/10.35627/2219-5238/2020-332-11-4-13>

Author information: Gordeeva T.I., <https://orcid.org/0000-0003-4438-5267>.

Введение. В настоящее время для любой организации, осуществляющей деятельность в сфере здравоохранения, обеспечение качества оказываемых услуг и удовлетворенность потребителей являются приоритетом и основным конкурентным преимуществом.

Межгосударственный стандарт ГОСТ Р ИСО 9001–2015 «Системы менеджмента качества. Требования»¹ в качестве одного из основных

принципов менеджмента качества определяет ориентацию на потребителя и трактует удовлетворенность потребителей как восприятие степени выполнения их требований.

Ожидания потребителей услуг ОИ ЦГиЭ заключаются в полной, объективной и качественной оценке соблюдения обязательных санитарно-эпидемиологических требований к обеспечению безопасности и (или) безвредности

¹ Национальный стандарт Российской Федерации. ГОСТ Р ИСО 9001–2015 «Системы менеджмента качества. Требования» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 сентября 2015 г. № 1391-ст).

для человека факторов среды обитания, условий деятельности юридических лиц и граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, используемых ими территорий, зданий, строений, сооружений, помещений, оборудования, транспортных средств².

Статьей 11 Федерального закона от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» определена обязанность юридических лиц, индивидуальных предпринимателей обеспечивать безопасность продукции, выполняемых работ, оказываемых услуг и установлено, что несоблюдение санитарно-эпидемиологических требований создает угрозу жизни или здоровью человека, угрозу возникновения и распространения заболеваний. Значимость усиления административной ответственности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей за несоблюдение норм санитарного законодательства также отмечена Руководителем Роспотребнадзора А.Ю. Поповой в Государственном докладе за 2018 год³.

Выполнение работ по оценке соблюдения санитарно-эпидемиологических требований, включая проведение необходимых и обязательных для предоставления РПН государственных услуг экспертиз, обследований, расследований, испытаний и иных видов оценок, осуществляют федеральные бюджетные учреждения здравоохранения — центры гигиены и эпидемиологии, а также иные организации, аккредитованные в установленном порядке^{4,5}. ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в г. Москве» (далее — ЦГиЭ) зарекомендовал себя в этой сфере деятельности как ведущее учреждение.

Вместе с тем установленное законодательством^{2,6} требование наличия аккредитации для организаций, осуществляющих проведение экспертиз, предоставляет возможность участия в этом процессе как государственных, так и коммерческих структур. Следует отметить, что с введением законодательного регулирования механизма аккредитации усилилась конкуренция как среди центров гигиены и эпидемиологии, так и среди аккредитованных коммерческих организаций.

Исследователи в области менеджмента качества здравоохранения отмечают, что в любом случае приемлемость медицинских услуг должны устанавливать потребитель и заинтересованные стороны [1], а переход на экономическую модель, актуальную для современного здравоохранения Российской Федерации, неминуемо приведет к возникновению конкуренции по многим видам медицинских услуг [2]. То же самое

можно сказать и об организациях, оказывающих различные услуги в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения. Качество этих услуг является для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей определяющим моментом, так как позволяет им обеспечивать соблюдение санитарно-эпидемиологических требований при осуществлении деятельности.

Потребность в постоянном доверии к результатам работы имеют как сами организации, предоставляющие услуги по оценке соответствия, так и иные заинтересованные стороны: заказчики, органы по аккредитации и сертификации (национальные и международные), иные органы, осуществляющие признание [3].

Важной задачей при проведении экспертиз является поддержание равновесия между беспристрастной оценкой соответствия установленным нормативными документами требованиям и удовлетворенностью заказчиков. В этом смысле существенное значение с точки зрения восприятия заказчиком результата работы, особенно выявляющего несоответствие санитарно-эпидемиологическим требованиям, является обеспечение комфортных условий получения услуги, доброжелательность персонала и демонстрация им компетентности и профессионализма.

Формирование системы оценки качества услуг в медицинской организации является обязательным условием выстраивания клиентоориентированного сервиса в сфере здравоохранения [4]. Значение соблюдения требований СМК для обеспечения достижения удовлетворенности потребителей услуг учреждений здравоохранения отмечается в ГОСТ Р 53092—2008⁷ «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению процессов в учреждениях здравоохранения».

В государственном стандарте ГОСТ Р 54732—2011/ISO/TS 10004:2010, содержащем рекомендации по организации процессов мониторинга удовлетворенности потребителей⁸, также подчеркивается, что ключевым элементом успеха организации является удовлетворенность потребителей организацией и ее продукцией. Этим обусловлена необходимость осуществления мониторинга и измерения удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон. Информация, полученная в результате мониторинга и измерения удовлетворенности потребителей, позволяет выявить возможности для улучшения стратегий, продукции, процессов и характеристик организации, важных

² Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», статья 1.

³ О состоянии санитарно-эпидемиологического благополучия населения в Российской Федерации в 2018 году: Государственный доклад. М.: Федеральная служба в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2019. 254 с.

⁴ Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

⁵ Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 352 «Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления федеральными органами исполнительной власти, Государственной корпорацией по атомной энергии «Росатом» государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и определении размера платы за их оказание».

⁶ Федеральный закон от 28.12.2013 № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации».

⁷ ГОСТ Р 53092—2008 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению процессов в учреждениях здравоохранения.

⁸ ГОСТ Р 54732-2011/ISO/TS 10004:2010. Национальный стандарт Российской Федерации. «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерению».

для потребителей, и может служить задачам организации⁷. Исследователи также отмечают, что опросы удовлетворенности пациентов получили все большее внимание как значимые и важные источники информации для выявления пробелов и разработки эффективного плана действий по повышению качества в организациях здравоохранения [5].

Такое же существенное значение имеет мониторинг удовлетворенности потребителей для оценки качества санитарно-эпидемиологических услуг, предоставляемых ОИ ЦГиЭ. В этой связи возрастает потребность в установлении факторов, влияющих на удовлетворенность потребителей.

Наиболее удобным методом мониторинга и оценки удовлетворенности потребителей остается анкетирование, которое, по мнению исследователей в области управления качеством медицинских организаций, является одним из признанных методов независимой оценки качества медицинских помощи [6].

Обзор литературных данных показал широкую разработку темы, посвященной анализу факторов удовлетворенности качеством медицинских услуг, оказываемых отечественными и зарубежными учреждениями здравоохранения [4–16]. При этом практически отсутствует информация по оценке потребителями качества услуг ОИ в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, в том числе оказываемых федеральными бюджетными учреждениями здравоохранения — центрами гигиены и эпидемиологии.

Исследователи подчеркивают, что оценка качества оказания услуг подразумевает не просто формальное получение обратной связи, а осуществление по результатам оценки последовательных управленческих действий [17]. Мониторинг и оценка удовлетворенности заказчиков качеством услуг, предоставляемых ОИ ЦГиЭ, позволит установить факторы, влияющие на их мнение, определить меры, необходимые для оптимизации СМК и деятельности по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия.

Цель исследования. Обосновать мероприятия по оптимизации СМК на основе анализа удовлетворенности заказчиков качеством услуг по проведению экспертиз ОИ ЦГиЭ.

Материалы и методы. Исследование оценки удовлетворенности заказчиков качеством услуг по проведению экспертиз проводилось с использованием социологического метода анкетирования на базе ОИ ЦГиЭ.

С этой целью была разработана анкета, которая включала 19 вопросов, характеризующих причины обращения респондентов в ОИ ЦГиЭ, информированность об оказываемых услугах, оценку доступности информации, комфортности, условий и продолжительности оказания услуг. Отдельный блок вопросов предназначался для оценки профессионализма, компетентности и доброжелательности персонала, с которым взаимодействовали заказчики на разных этапах инспекции. Анкета содержала также вопросы, направленные на изучение соответствия полученного результата ожиданиям заказчика. Вопросы анкеты изложены в открытой и максимально доступной для понимания форме.

Ряд вопросов предполагал однозначные ответы, другие вопросы допускали выбор нескольких вариантов ответов.

Анкетирование проводилось анонимно, на добровольной основе. Проанализировано 510 анкет, заполненных заказчиками, обратившимися в 2019 году за проведением экспертиз по различным направлениям деятельности, что составило 10 % от общего числа заказчиков за указанный период. В целях обеспечения беспристрастности оценки качества услуг опрос проводился после получения заказчиком результатов работы — экспертного заключения.

В связи со значительными различиями видов экспертиз в зависимости от объектов инспекции анкеты были сгруппированы следующим образом: группа I — заказчики экспертизы продукции (85 анкет), группа II — заказчики экспертизы проектной документации (153 анкеты), группа III — заказчики экспертизы видов деятельности (89 анкет), группа IV — заказчики экспертизы результатов лабораторных исследований, измерений (183 анкеты).

Материалы исследования были подвергнуты статистической обработке с использованием методов непараметрического анализа. Накопление, корректировка, систематизация исходной информации и статистический анализ проводились с использованием программы Microsoft Office Excel 2016.

Номинальные данные описывались с указанием абсолютных значений и процентных долей.

Сравнение номинальных данных проводилось при помощи критерия χ^2 Пирсона, позволяющего оценить значимость различий между фактическим количеством исходов или качественных характеристик выборки, попадающих в каждую категорию, и теоретическим количеством, которое можно ожидать в изучаемых группах при справедливости нулевой гипотезы. Значение критерия χ^2 сравнивалось с критическими значениями для $(r - 1) \times (c - 1)$ числа степеней свободы. В том случае, если полученное значение критерия χ^2 превышало критическое, делался вывод о наличии статистической взаимосвязи между изучаемым фактором риска и исходом при соответствующем уровне значимости.

Результаты исследования. Большинство заказчиков обращаются в ОИ ЦГиЭ с целью проведения экспертиз, результаты которых требуются для получения в УРПН санитарно-эпидемиологических заключений на условия осуществления деятельности, проектную документацию, а также свидетельств о государственной регистрации продукции. Экспертиза результатов лабораторных исследований проводится в основном в целях производственного контроля, наличие и полнота которого оценивается УРПН при проведении контрольных (надзорных) мероприятий.

Анализ ответов на вопросы, касающиеся факторов, определяющих выбор учреждения для проведения экспертизы, источников получения информации о предоставляемых услугах и ее доступности, удовлетворенности заказчиков предлагаемыми условиями договора, а также комфортом, компетентностью и доброжелательностью персонала ЦГиЭ при первичном

взаимодействии и оказании консультативной помощи показал следующее.

Установлено, что определяющим фактором при выборе учреждения для всех заказчиков является его принадлежность к системе Роспотребнадзора. В группе I такое утверждение высказали 43,1 % (32,5–53,7 %) опрошенных, в группе II – 40,6 % (34,5–46,7 %), в группе III – 33,7 % (27,2–40,2 %), наименьший показатель выявлен в группе IV – 36,4 % (30,5–42,3 %) (рис. 1).

Ранговое распределение факторов, влияющих на выбор учреждения, представлено на рис. 1.

Таким образом, предпочтение заказчиками учреждения, входящего в систему Роспотребнадзора, дает основания полагать, что качество экспертных заключений ОИ ЦГиЭ соответствует требованиям, предъявляемым к качеству экспертиз, необходимых и обязательных для предоставления государственных услуг по государственной регистрации продукции и выдаче санитарно-эпидемиологических заключений.

Результатами проведенного исследования также подтверждена важность влияния фактора уровня квалификации специалистов на выбор учреждения заказчиками. Так, второе ранговое место в структуре факторов, влияющих на выбор учреждения, занимает квалификация специалистов. Предпочтение данному фактору отдают от 26,1 % (20,8–31,4 %) до 33,2 % (27,3–39,1 %) респондентов в сравниваемых группах. Следует отметить, что в ОИ ЦГиЭ деятельность по проведению экспертиз осуществляют исключительно специалисты с высшим медико-профилактическим образованием и необходимым уровнем квалификации.

Сроки оказания услуг регламентированы приказом Роспотребнадзора и, несомненно, важны для заказчика. Вместе с тем они не являются определяющим фактором при выборе учреждения, так как, вероятно, не в полной мере устраивают заказчиков. В группе II сроки оказания услуг занимают 3-е ранговое место, в группах I и III – 4-е, а в группе IV – только 5-е место. Исследование показало, что такие факторы, как оснащенность современным лабораторно-испытательным оборудованием и стоимость услуг, также не являются определяющими при выборе учреждения. Обращает на себя внимание значительный разрыв между 2 и 3 ранговыми местами во всех группах, доли различаются в 2–3 раза.

Таким образом, для заказчиков определяющими факторами при выборе учреждения для проведения экспертизы являются принадлежность к системе Роспотребнадзора и квалификация специалистов, что косвенно свидетельствует о высоком качестве экспертиз, являющихся необходимыми и обязательными для целей предоставления УРПН государственных услуг по выдаче санитарно-эпидемиологических заключений и свидетельств о государственной регистрации продукции.

Большое значение для привлечения заказчиков, поддержания с ними устойчивых связей и тем самым укрепления конкурентных позиций учреждения имеет доступность и информативность сведений о предоставляемых услугах. Результаты опроса, направленного на изучение источников получения информации заказчиками, представлены в табл. 1.

Анализ анкетных данных показал, что значительная часть опрошенных получает информацию об услугах в результате регулярного взаимодействия с ОИ ЦГиЭ. Данный показатель находится на первом ранговом месте среди всех источников информации в исследуемых группах. Это дает основание предположить, что в целом взаимодействие с учреждением устраивает заказчиков и оценивается ими положительно. Отмечается, что в группах I и II частота встречаемости этого фактора достоверно выше, чем в группах III и IV, что обусловлено, вероятно, наличием постоянных заказчиков.

Как положительный момент можно отметить и получение информации о деятельности ОИ ЦГиЭ от представителей других организаций. Данный показатель занимает второе ранговое место среди источников информирования заказчиков во всех сравниваемых группах.

Вместе с тем наименее популярным источником информирования об оказываемых услугах во всех группах являются общедоступные коммуникативные сети (удельный вес не превышает 15,8 % (9,3–22,3 %)), что, безусловно, требует развития данного направления деятельности для привлечения новых потребителей.

Таким образом, основными источниками информации об услугах, предоставляемых ОИ ЦГиЭ, являются предыдущий положительный опыт непосредственно самих заказчиков и рекомендации прочих юридических лиц и

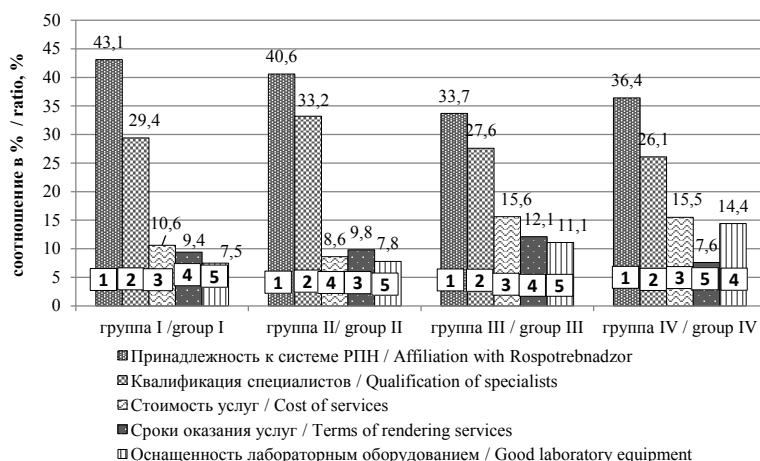


Рис. 1. Распределение факторов выбора учреждения по ранговым местам
Fig. 1. Ranking of factors determining the choice of an institution

Таблица 1. Источники информации об услугах ОИ ЦГиЭ*
Table 1. Sources of information about the services rendered by the Moscow Center for Hygiene and Epidemiology*

Источник информации / Source of information Группа / Group [#]	Обращался ранее / Previous experience			От представителей других организаций, своих коллег / Representatives of other organizations, colleagues			Интернет, сайт / Website			Другое / Other		
	n	%	ДИ / CI**	n	%	ДИ / CI**	n	%	ДИ / CI**	n	%	ДИ / CI**
I	69	62,7	53,7–71,7	23	20,9	13,3–28,5	16	14,5	7,8–21,2	2	1,8	–0,7–4,3
	$p \leq 0,05$, $\chi^2 = 8,66$, $df = 1$ (I–III) $p \leq 0,001$, $\chi^2 = 11,77$, $df = 1$ (I–IV)						$p \leq 0,05$, $\chi^2 = 5,47$, $df = 1$ (I–II)					
II	105	64,0	56,7–71,2	46	28,0	21,1–34,9	10	6,1	2,4–9,8	3	1,8	–0,1–3,0
	$p \leq 0,001$, $\chi^2 = 12,0$, $df = 1$ (II–III) $p \leq 0,001$, $\chi^2 = 16,99$, $df = 1$ (II–IV)						$p \leq 0,05$, $\chi^2 = 5,47$, $df = 1$ (I–II) $p \leq 0,05$, $\chi^2 = 4,67$, $df = 1$ (II–III) $p \leq 0,05$, $\chi^2 = 6,8$, $df = 1$ (II–IV)					
III	52	43,3	34,5–52,1	43	35,8	27,2–44,4	19	15,8	9,3–22,3	6	5,0	0,4–4,0
	$p \leq 0,05$, $\chi^2 = 8,66$, $df = 1$ (I–III) $p \leq 0,001$, $\chi^2 = 12,0$, $df = 1$ (II–III)						$p \leq 0,05$, $\chi^2 = 4,67$, $df = 1$ (II–III)					
IV	105	43,0	36,7–49,3	93	38,1	32,0–44,2	35	14,3	10,0–18,6	11	4,5	–0,7–4,3
	$p \leq 0,001$, $\chi^2 = 11,77$, $df = 1$ (I–IV) $p \leq 0,001$, $\chi^2 = 16,99$, $df = 1$ (II–IV)						$p \leq 0,05$, $\chi^2 = 6,8$, $df = 1$ (II–IV)					

Примечание: * Ответ на данный вариант вопроса предполагал выбор нескольких вариантов ответов для одного респондента.

** ДИ – доверительный интервал.

Notes: * The answer to this question involved the choice of several answer options for one respondent.

** CI, confidence interval; [#] Group I included customers who ordered expert examination of products (85 respondents), group II – customers ordering examination of project documentation (153), group III – customers ordering examination of activities (89), and group IV included customers requesting expert examination of results of laboratory tests and/or measurements (183).

индивидуальных предпринимателей, являющихся получателями данных услуг. Это свидетельствует в целом об удовлетворенности заказчиков качеством оказания услуг.

Многие исследователи отмечают важную роль электронных ресурсов как инструментов привлечения потребителей в современных условиях развития информационных технологий [18]. В процессе исследования нами проводилась оценка информативности официального сайта ЦГиЭ (табл. 2).

Несмотря на то, что относительно небольшая часть опрошенных рассматривает официальный сайт как источник информации об услугах, оказываемых ОИ ЦГиЭ (табл. 1), следует отметить, что в рассматриваемых группах положительно оценивают доступность представленной информации от 73,0 % до 95,3 % респондентов. При этом в группе I доступность информации на сайте положительно оценивают свыше 95 % респондентов. Это связано, вероятно, с наличием четких нормативных требований

к перечню предоставляемой документации на продукцию для целей государственной регистрации и, соответственно, аналогичных требований по документации, необходимой для проведения экспертиз продукции. Наименьшее количество респондентов, оценивших доступность информации на сайте, как хорошую, выявлено в группе III (73,0 % (63,8–82,2)), что достоверно ниже показателя группы I ($p \leq 0,01$, $\chi^2 = 15,96$, $df = 1$). Также в III группе отмечается 10,1 % (3,8–16,4) респондентов, которых не устраивает информативность сайта. Это, по всей вероятности, обусловлено значительным объемом разнообразной документации, которую обязан предоставить заказчик для проведения экспертизы деятельности, связанной с использованием источников ионизирующего излучения, поскольку именно с этой целью обращается основная часть заказчиков по данному виду услуг.

Таким образом, оценка информированности заказчиков об оказываемых услугах посредством

Таблица 2. Доступность информации на официальном сайте ЦГиЭ
Table 2. Availability of information on the official website of the Moscow Center for Hygiene and Epidemiology

Уровень информативности / Informational content Группа / Group	Хорошо / Good			Удовлетворительно / Satisfactory			Неудовлетворительно / Unsatisfactory		
	n	%	ДИ / CI*	n	%	ДИ / CI*	n	%	ДИ / CI*
I	81	95,3	90,8–99,8	4	4,7	0,2–9,2	0,0	0,0	0,0
	$p \leq 0,01$, $\chi^2 = 15,24$, $df = 1$ (I–II) $p \leq 0,01$, $\chi^2 = 15,96$, $df = 1$ (I–III) $p \leq 0,001$, $\chi^2 = 14,76$, $df = 1$ (I–IV)								
II	115	75,2	68,3–82,1	30	19,6	13,3–25,9	8	5,2	1,7–8,7
	$p \leq 0,01$, $\chi^2 = 15,24$, $df = 1$ (I–II)								
III	65	73,0	63,8–82,2	15	16,9	9,1–24,7	9	10,1	3,8–16,4
	$p \leq 0,001$, $\chi^2 = 15,96$, $df = 1$ (I–III)								
IV	139	76,0	69,7–82,3	32	17,5	12,0–23,0	12	6,6	3,1–10,1
	$p \leq 0,001$, $\chi^2 = 14,76$, $df = 1$ (I–IV)								

Примечание: *ДИ – доверительный интервал.

Notes: *CI, confidence interval.

официального сайта свидетельствует о недостаточном его использовании, несмотря на хорошую и удобную доступность размещенной информации. Это определяет необходимость уделять особое внимание вопросам информационного взаимодействия с заказчиком.

Проведенное исследование предусматривало также выявление наиболее предпочтительного для заказчиков способа обращения в ОИ ЦГиЭ, включая электронное взаимодействие. Важно отметить, что диктуемая современными условиями потребность в предоставлении услуг в электронной форме нашла свое отражение на законодательном уровне^{3,9} и успешно реализуется органами исполнительной власти, в том числе в сфере государственных услуг, предоставляемых УРПН. В этой связи переход на электронные формы взаимодействия с заказчиком при предоставлении необходимых и обязательных услуг⁴ по проведению экспертиз становится особенно актуальным.

При долгосрочном сотрудничестве, в том числе при осуществлении экспертиз результатов лабораторных исследований, измерений для целей производственного контроля, возникает необходимость многократного посещения заказчиками подразделений ОИ ЦГиЭ, осуществляющих прием заявлений. Учитывая это, немаловажным является внедрение электронной формы взаимодействия с заказчиком при оказании услуг по проведению экспертиз по результатам лабораторных исследований, измерений, необходимых для проведения на объектах своевременных санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий. Результаты исследования подтверждают, что значительная часть заказчиков отдает предпочтение электронному варианту взаимодействия (табл. 3).

Выявлено, что в дистанционном взаимодействии, в том числе посредством электронного ресурса на официальном сайте (подача заявления, предоставление необходимых документов, согласование времени инспекции, получение

договора, счета на оплату услуг и пр.), наиболее заинтересованы заказчики в группе IV – 57,4 % (50,15–64,65 %): показатель статистически значимо выше по сравнению с группами I ($p \leq 0,001$, $\chi^2 = 41,71$, $df = 1$) и II ($p \leq 0,001$, $\chi^2 = 19,37$, $df = 1$). Как отмечалось выше, это может быть связано с необходимостью многократного обращения в ОИ ЦГиЭ, особенно для целей производственного контроля. В группе III за электронное взаимодействие также выступают более половины опрошенных (52,8 % (42,4–63,2 %)), выявлены статистически значимые различия с группой I ($p \leq 0,001$, $\chi^2 = 27,08$, $df = 1$) и группой II ($p < 0,01$, $\chi^2 = 9,04$, $df = 1$). Можно предположить, что респонденты в группах III и IV предпочитают дистанционное электронное взаимодействие, в том числе в связи с тем, что перечень услуг, как правило, стандартный и не требует консультации специалистов профильных отделов.

В группе II лишь каждый третий опрошенный выступает за дистанционное взаимодействие (33,3 % (25,9–40,7 %)), тогда как в группе I большинство заказчиков предпочитают личный прием. Это может быть обусловлено необходимостью представления объемных материалов проектной документации (в группе II) и образцов продукции для проведения исследований в целях государственной регистрации (в группе I).

Необходимо отметить, что данные исследования проводились в 2019 г. до начала пандемии коронавирусной инфекции COVID-19. С учетом эпидемической ситуации электронные формы взаимодействия становятся не просто предпочтительными, а в ряде случаев единственно возможными.

Оказание услуг по проведению экспертиз, особенно при необходимости выполнения измерений и исследований, осуществляется в несколько этапов и в большинстве случаев предусматривает взаимодействие заказчика с персоналом разных структурных подразделений ОИ ЦГиЭ. На первом и завершающем этапах заказчик взаимодействует с персоналом подразделений, осуществляющих прием

Таблица 3. Предпочтительные варианты взаимодействия с ЦГиЭ*
Table 3. Preferred options for interaction with the Inspection Body*

Вариант взаимодействия / Interaction option	Личный прием / Offline			Электронное взаимодействие (эл. почта, сайт) / Online (email, website)		
	n	%	ДИ / CI	n	%	ДИ / CI
Группа / Group						
I	72	84,7	77,1–92,3	13	15,3	7,7–22,9
II	102	66,7	59,3–74,1	51	33,3	25,9–40,7
III	42	47,2	36,8–57,6	47	52,8	42,4–63,2
IV	78	42,6	35,35–49,85	105	57,4	50,15–64,65

Примечание: *исследования проводились в 2019 г. до начала пандемии коронавирусной инфекции COVID-19.

Notes: **The survey was conducted in 2019 before the COVID-19 pandemic.

⁹ Постановление Правительства РФ от 26.03.2016 № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг».

документов, определение порядка и номенклатуры работ, оформление договоров и счетов, выдачу итоговых документов. Учитывая, что организация работы данных подразделений во многом определяет впечатление заказчика о качестве оказания услуг, персонал должен обеспечивать взаимодействие, максимально отвечающее запросам потребителей.

Анализ результатов опроса показал в целом высокую оценку компетентности, оперативности и доброжелательности персонала первичного звена при взаимодействии с заказчиками — как по телефону, так и при личном обращении.

Анализ удовлетворенности заказчиков условиями договора и стоимостью услуг показал, что в группах I, II, IV в основном отмечается удовлетворенность стоимостью работ, данный показатель находится на уровне не ниже 85,8 % (80,7–90,9). Наиболее высокие показатели удовлетворенности отмечены в группах респондентов, обратившихся в ЦГиЭ за экспертизой для целей получения в УРПН государственных услуг. В этом случае стоимость услуг определяется в соответствии с единым федеральным нормативным документом по порядку взимания платы за экспертизу и лабораторные исследования для целей государственной регистрации продукции и выдачи санитарно-эпидемиологических заключений.

Значительный объем работ, включая лабораторные исследования, измерения, необходимые для подтверждения соответствия объекта санитарно-эпидемиологическим требованиям, обуславливают высокую стоимость услуг, с чем связано наибольшее число заказчиков, не удовлетворенных стоимостью работ, в группе III — 28,1 % (18,7–37,5). Это достоверно выше по сравнению с группой II (12,4 % (7,1–17,7 %); $p \leq 0,01$, $\chi^2 = 9,29$, $df = 1$). В группе IV данный показатель составляет 14,2 % (9,1–19,3 %).

Качество проведения экспертизы во многом определяет возможность осуществления контроля за соблюдением санитарно-эпидемиологических требований юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями. С учетом этого обстоятельства во второй раздел анкеты были включены ключевые вопросы, отражающие удовлетворенность полнотой информации и сроками проведения экспертизы, компетентностью и профессионализмом сотрудников, осуществляющих инспекцию.

Результаты анкетирования показали, что не менее 87,6 % (82,3–92,9 %) респондентов

высоко оценивают компетентность и профессионализм сотрудников. При этом наиболее высокую оценку дали экспертам, проводившим экспертизу продукции, — 95,3 % (90,8–99,8 %).

Полнотой информации, содержащейся в экспертном заключении, удовлетворено подавляющее большинство респондентов в группах I, II и III (рис. 2). Вместе с тем 14,7 % (9,6–19,8 %) опрошенных в группе IV не устраивает объем информации, изложенной в основном в экспертных заключениях, о несоответствии санитарно-эпидемиологическим требованиям. Данный результат обусловлен потребностью заказчиков в получении не только собственно вывода о несоответствии санитарно-эпидемиологическим требованиям объекта исследований, испытаний, измерений, но и подробной информации по обоснованию этого вывода в экспертном заключении. Также необходимо учитывать, что подавляющее большинство заказчиков, обращающихся в ЦГиЭ для получения экспертного заключения по результатам исследований в целях производственного контроля, не имеют специального медико-профилактического образования или специальной подготовки по программам дополнительного образования и испытывают трудности при интерпретации результатов исследований, необходимых для осуществления производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий.

Таким образом, данные опроса убедительно свидетельствуют о необходимости проработки процедуры СМК в части оформления результатов экспертиз лабораторных исследований.

Особенно важным для оценки введенной СМК является удовлетворенность заказчика не только самим результатом инспекции — экспертным заключением, но и всем процессом проведения экспертизы. С позиции потребителя сроки выполнения работ имеют значение, когда они связаны со сроками получения государственных услуг в УРПН или обеспечением выполнения обязанностей по осуществлению производственного контроля за соблюдением санитарно-эпидемиологических требований и проведением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий при выполнении работ и оказании услуг, а также при производстве, транспортировке, хранении и реализации продукции.

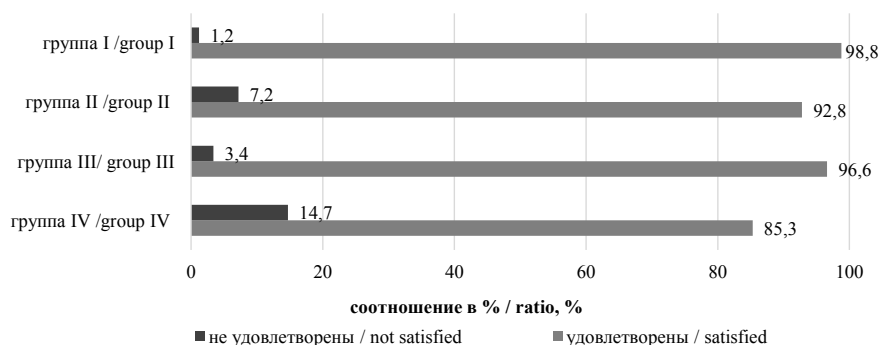


Рис. 2. Удовлетворенность заказчиков объемом информации, изложенной в экспертном заключении, в зависимости от вида экспертизы

Fig. 2. Customer satisfaction with the amount of information contained in the expert opinion by types of expert examination

В ОИ ЦГиЭ предусмотрена функция мониторинга и информирования заказчика об исполнении этапов проведения экспертизы, дающая возможность отслеживать исполнение договора. Несмотря на соблюдение сроков проведения экспертиз, установленных приказом Роспотребнадзора¹⁰, большинство респондентов не в полной мере удовлетворены продолжительностью выполнения работ. Так, в группе II этот показатель составляет 36,6 % (29,0–44,2 %), что достоверно выше ($p \leq 0,001$, $\chi^2 = 20,55$, $df = 1$), чем в группе I, в которой сроки не устраивают только 9,4 % (3,1–15,7 %) респондентов. В группах III и IV число респондентов, не удовлетворенных сроками оказания услуг, составило соответственно 28,1 % (18,7–37,5 %) и 30,1 % (23,4–36,4 %), различия с группой I статистически значимы ($p \leq 0,01$, $\chi^2 = 9,87$, $df = 1$ для групп I и III; $p \leq 0,001$, $\chi^2 = 13,76$, $df = 1$ для групп I и IV).

На рис. 3 представлены результаты ранжирования наиболее затратных по времени этапов инспекции для разных видов экспертиз.

Выявлено, что респонденты группы I связывают максимальное время ожидания с проведением лабораторных исследований – 42,3 % (32,5–52,1 %), что может быть обусловлено широким спектром исследований, установленных технических регламентами на продукцию, подлежащую государственной регистрации, в том числе с применением методик, рассчитанных на длительное проведение исследований, особенно токсикологических. В остальных группах первое ранговое место в структуре длительности этапов инспекции занимает ожидание подготовки экспертного заключения. При этом наибольшее число респондентов, отметивших, что из всех этапов инспекции подготовка итогового документа была самым длительным этапом, выявлено в группе IV – 41,7 % (36,6–46,8 %), что достоверно выше по сравнению с группой I, где этот показатель составил 26,8 % (18,0–35,6 %) ($p \leq 0,01$, $\chi^2 = 7,22$, $df = 1$).

Таким образом, в структуре наиболее затратных по времени этапов инспекции обращает на себя внимание подготовка экспертного заключения по результатам лабораторных исследо-

ваний, измерений. Это определяет значимость уменьшения срока проведения экспертизы и необходимость совершенствования процедуры СМК по подготовке экспертных заключений.

Намерение продолжить сотрудничество с ЦГиЭ высказали большинство (не менее 96 %) респондентов во всех группах, за исключением группы IV. В этой группе доля лиц, давших отрицательный ответ, была наибольшей и составила 12,6 % (7,7–17,5 %). Сходная картина наблюдается и при изучении намерения респондентов рекомендовать сотрудничество с ЦГиЭ другим организациям: свыше 94 % респондентов всех групп (за исключением группы IV) планируют рекомендовать сотрудничество другим организациям. В группе IV не готовы к сотрудничеству 12,6 % (7,7–17,5 %), что является также самым высоким показателем среди всех изученных групп.

Выводы. Проведенный анализ удовлетворенности заказчиков качеством услуг ОИ ЦГиЭ по проведению экспертиз, отражающий субъективную оценку комфорта и качества оказанных услуг и полученного результата, выявил положительное мнение подавляющего большинства респондентов.

Определяющими факторами при выборе заказчиками учреждения, наряду с его принадлежностью к системе Роспотребнадзора, является высокий уровень квалификации, профессионализма и компетенции специалистов ЦГиЭ, а также качественная подготовка экспертных заключений, в том числе необходимых для целей получения в УРПН государственных услуг (получение санитарно-эпидемиологических заключений, свидетельств о государственной регистрации продукции).

Основными источниками информации об услугах, предоставляемых ОИ ЦГиЭ, являются предыдущий положительный опыт непосредственно самих заказчиков и рекомендации прочих юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся получателями данных услуг. Вместе с тем, несмотря на хорошую и удовлетворительную доступность размещенной информации, имеет место недостаточное использование заказчиками официального

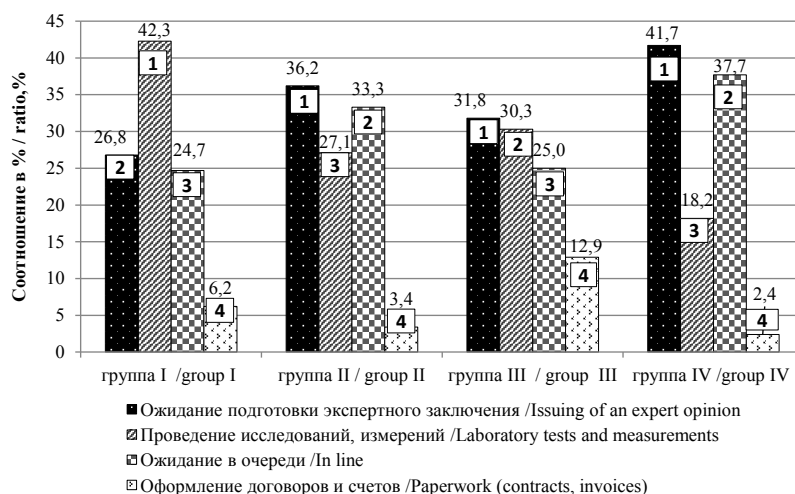


Рис. 3. Распределение максимального времени ожидания по рангам
Fig. 3. Ranking of the maximum waiting time

¹⁰ Приказ Роспотребнадзора от 19.07.2007 № 224 «О санитарно-эпидемиологических экспертизах, обследованиях, исследованиях, испытаниях и токсикологических, гигиенических и иных видах оценок».

сайта. При этом у значительного числа респондентов имеется потребность в электронном взаимодействии при обращении в ЦГиЭ за получением санитарно-эпидемиологических услуг. Это определяет необходимость оптимизации дистанционного взаимодействия, а также информирования заказчиков об оказываемых услугах посредством официального сайта.

Наименьшая удовлетворенность сроками проведения экспертиз выявлена у респондентов, получивших заключения по результатам лабораторно-инструментальных исследований, что определяет необходимость совершенствования процедуры СМК по данному направлению работы. Кроме того, у респондентов, получивших заключения о несоответствии санитарно-эпидемиологическим требованиям по результатам лабораторно-инструментальных исследований для осуществления производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий, выявлена неудовлетворенность полнотой информации в экспертных заключениях. Указанное, вероятно обусловлено необходимостью проведения заказчиком, не имеющим специального образования, полноценных санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий.

Проведение систематического мониторинга мнения потребителей является эффективной мерой контроля качества предоставления услуг. Внедрение электронных форм анкетирования с использованием официального сайта обеспечивает возможность заказчикам свободно и осмысленно выразить свое мнение об оказываемых услугах, а учреждению объективно оценить удовлетворенность потребителей, своевременно провести предупреждающие действия и разработать меры по улучшению СМК.

Информация о вкладе авторов: Т.И.Гордеева: разработка дизайна исследования; получение данных для анализа, анализ полученных данных; написание текста рукописи; обзор публикаций по теме статьи.

Финансирование: автор заявляет об отсутствии финансирования при проведении исследования.

Конфликт интересов: автор заявляет об отсутствии конфликта интересов.

Список литературы (пп. 5, 8, 16 см. References)

1. Карпова О.В., Татарников М.А., Марочкина Е.Б. Социологические исследования в системе управления качеством медицинской помощи // Социология медицины. 2013. № 1 (22). С. 11–15.
2. Овчинников Е.Н., Губин А.В., Голобокова И.А. и др. Анализ удовлетворенности пациентов качеством оказанных услуг как эффективный механизм менеджмента в медицинской организации // Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия «Экономика и менеджмент», 2017. Т. 11. № 1. С. 166–173.
3. Крамаренко А.А., Кирпичник В.В. Участие лабораторий в межлабораторных сличительных (сравнительных) испытаниях. Основные требования. Практическая реализация требований. Перспективы // Здоровье населения и среда обитания. 2017. № 4 (289). С. 11–13.
4. Садовой М.А., Кобыкова О.С., Деев И.А. и др. Удовлетворенность качеством медицинской помощи: «всем не угодить» или «пациент всегда прав»? // Бюллетень сибирской медицины. 2017. Т. 16. № 1. С. 152–161.
5. Шкарин В.В., Берсенева Е.А., Кураков Д.А., и др. Сравнительный анализ результатов анкетирования пациентов и медицинского персонала в целях формирования методологических аспектов контроля оптимальности организации процессов в медицинском учреждении // Вестник Волгоградского государственного медицинского университета. 2018. № 3 (67). С. 103–106.
6. Гудименко Г.В., Кондрашова Р.А. Удовлетворенность медицинскими услугами как фактор конкурентоспособности региональных учреждений здравоохранения // Казанский медицинский журнал. 2017. Т. 98. № 2. С. 251–256.
7. Старых Н.П., Егорова А.В. Сравнительный анализ доступности и качества медицинских услуг в регионах Центрального федерального округа // Научный результат. Социология и управление. 2019. Т. 5. № 3. С. 117–128.
8. Куксенко В.М., Песикин О.Н., Ратманов М.А. и др. Потребительский ресурс качества медицинских услуг и пути его улучшения // Вестник Ивановской медицинской академии. 2013. Т. 18. № 3. С. 5–10.
9. Русских Т.Н., Тинякова В.И. Результаты мониторинга удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг амбулаторно-поликлинических учреждений Орловской области // Социально-экономические явления и процессы. 2016. Т. 11. № 12. С. 109–118.
10. Ратманов М.А., Васильева Т.П., Песикин О.Н. и др. Социально-гигиеническое исследование влияния потребительского ресурса на качество медицинской помощи и пути его повышения // Вестник Авиценны. 2014. Т. 16. № 3. С. 108–112.
11. Чумаков А.С., Шошин А.А., Магомедов А.Т. и др. Общественное мнение как форма контроля за медико-социальной эффективностью здравоохранения (методологические, методические и тактические аспекты) // Социальные аспекты здоровья населения [электронный научный журнал]. 2010. № 3 (15). С. 13. Доступно по: <http://vestnik.mednet.ru/content/view/221/30/lang,ru/>. Ссылка активна на 25.09.2020.
12. Бутова Т.Г., Яковлева Е.Ю., Данилина Е.П. и др. Оценка качества медицинских услуг в условиях изменения отраслевого нормативно-правового регулирования // Сервис plus. 2018. Т. 12. № 1. С. 82–93.
13. Манухина Е.В., Борисова Н.В., Дыкин В.А. Оценка пациентами качества и доступности медицинской помощи в системе обязательного медицинского страхования Рязанской области // Журнал Гродненского государственного медицинского университета. 2015. № 2. С. 147–150.
14. Рагозина Л.Г., Цацура Е.А. Независимая оценка качества оказания социальных услуг: первые результаты // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2015. № 1 (125). С. 3–13.
15. Корабейников И.Н., Гамова О.Н., Иневатова О.А. и др. Современные аспекты развития информационных технологий // Вестник Оренбургского государственного университета. 2008. № 8 (90). С. 110–117.

References

1. Karpova OV, Tatarnikov MA, Marotchkina YeB. The sociological studies in the system of management of medical care quality. *Sotsiologiya Meditsiny*. 2013; (1(22)):11-15. (In Russian)
2. Ovchinnikov EN, Gubin AV, Golobokova IA, et al. Analysis of patient satisfaction with the quality of rendered services as an effective mechanism of management in healthcare organizations. *Vestnik Yuzhno-Ural'skogo Gosudarstvennogo Universiteta*. 2017; 11(1):166-173. (In Russian). DOI: <https://doi.org/10.14529/em170122>
3. Kramarenko AA, Kirpichnik VV. The participation of laboratories in interlaboratory comparison tests. Basic requirements. Practical implementation of requirements. Prospects. *Zdorov'e Naseleniya i Sreda Obitaniya*. 2017; (4(289)):11-13. (In Russian).
4. Sadovoy MA, Kobayakova OS, Deev IA, et al. Patient satisfaction with medical care. *Byulleten' Sibirskoi*

- Meditsiny*. 2017; 16(1):152-161. (In Russian). DOI: <https://doi.org/10.20538/1682-0363-2017-1-152-161>
5. Al-Abri R, Al-Balushi A. Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman Med J*. 2014; 29(1):3-7. DOI: <https://doi.org/10.5001/omj.2014.02>
 6. Shkarin VV, Berseneva EA, Kurakov DA, et al. Comparative analysis of the results of questioning of patients and medical personnel in order to from methodological aspects of control of the optimal organization of processes in a medical institution. *Vestnik Volgogradskogo Gosudarstvennogo Meditsinskogo Universiteta*. 2018; (3(67)):103-106. DOI: [https://doi.org/10.19163/1994-9480-2018-3\(67\)-103-106](https://doi.org/10.19163/1994-9480-2018-3(67)-103-106)
 7. Gudimenko GV, Kondrashova RA. Satisfaction with medical services as a factor of competitiveness of regional health care institutions. *Kazanskii Meditsinskii Zhurnal*. 2017; 98(2):251-256. DOI: <https://doi.org/10.17750/KMJ2017-251>
 8. Nezenega ZS, Gacho YH, Tafere TE. Patient satisfaction on tuberculosis treatment service and adherence to treatment in public health facilities of Sidama zone, South Ethiopia. *BMC Health Serv Res*. 2013; 13:110. DOI: <https://doi.org/10.1186/1472-6963-13-110>
 9. Starykh NP, Egorova AV. A comparative analysis of the availability and quality of medical services in the regions of the Central Federal district. *Nauchnyi Rezul'tat. Sotsiologiya i Upravlenie*. 2019; 5(3):117-128. DOI: <https://doi.org/10.18413/2408-9338-2019-5-3-0-8>
 10. Kuksenko VM, Pesikin ON, Ratmanov MA, et al. Consumer resource of medical service quality: means of its improvement. *Vestnik Ivanovskoi Meditsinskoi Akademii*. 2013; 18(3):5-10. (In Russian).
 11. Russkih TN, Tinyakova VI. Results of monitoring satisfaction of customers quality and accessibility of outpatient clinics of Orel Region. *Sotsial'no-Ekonomicheskie Yavleniya i Protsessy*. 2016; 11(12):109-118. (In Russian).
 12. Ratmanov MA, Vasilyev TP, Pesikin ON, et al. Sociohygienic study influences of consumer resource for quality health care and ways to its increase. *Vestnik Avicenny*. 2014; 16(3):108-112. (In Russian). DOI: <https://doi.org/10.25005/2074-0581-2014-16-3-108-112>
 13. Chumakov AS, Shoshin AA, Magomedov AT, et al. Public opinion as the form of control over medical and social efficiency of public health service (methodological, methodical and tactical aspects). *Sotsial'nye Aspekty Zdorov'ya Naseleniya*. 2010; (3(15)):13. Available at: <http://vestnik.mednet.ru/content/view/221/30/lang,ru/>. Accessed: 25 Sept 2020. (In Russian).
 14. Butova TG, Yakovleva EYu, Danilina EP, et al. Assessment of medical service quality in the context of changing industrial statutory and legal regulations. *Servis Plus*. 2018; 12(1):82-93.
 15. Manukhina EV, Borisova NV, Dykin VA. Patients evaluation of health care quality and accessibility in the mandatory medical insurance system of the Ryazan region. *Zhurnal Grodnenskogo Gosudarstvennogo Meditsinskogo Universiteta*. 2015; (2):147-150. (In Russian).
 16. Negash AK, Negussie WD, Demissie AF. Patients' satisfaction and associated factors with nursing care services in selected hospitals, Northwest Ethiopia. *Am J Nurs Sci*. 2014; 3(3):34-42. DOI: <https://doi.org/10.11648/j.ajns.20140303.12>
 17. Ragozina LG, Tsatsura EA. Independent assessment of the quality of social services: first results. *Monitoring Obshchestvennogo Mneniya: Ekonomicheskie i Sotsial'nye Peremeny*. 2015; (1(125)):3-13. (In Russian). DOI: <https://doi.org/10.14515/monitoring.2015.1.01>
 18. Korabeinikov IN, Gamova ON, Inevatova OA, et al. Modern aspects of information technologies development. *Vestnik Orenburgskogo Gosudarstvennogo Universiteta*. 2008; (8(90)):110-117. (In Russian).

Контактная информация:

Гордеева Татьяна Игоревна, заведующая отделом организации оказания санитарно-эпидемиологических услуг ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» Роспотребнадзора
e-mail: tigordeeva@mail.ru

Corresponding author:

Tatyana I. **Gordeeva**, Head of the Department for Organization of Sanitary and Epidemiological Services, Moscow Center for Hygiene and Epidemiology of Rospotrebnadzor
e-mail: tigordeeva@mail.ru

Статья получена: 21.09.2020

Принята в печать: 06.11.2020

Опубликована 30.11.2020