

УДК 351: 004.738.5

Карпенко О.В.,

к. держ. упр.,
докторант кафедри державної політики та управління
політичними процесами Національної академії
державного управління при Президентіві України

МЕТОДИКА ОЦІНКИ ПОРТАЛІВ ПОСЛУГ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

Анотація. Проаналізовано сучасний стан інформаційного наповнення та функціонування зарубіжних порталів послуг державних інституцій. В рамках універсального Е-моніторингу контенту та сервісів державних електронних ресурсів запропоновано авторську методику оцінки порталів управлінських послуг. Визначено складові критерії та механізм розрахунку підсумкового статичного показника методики оцінювання.

Ключові слова: управлінські послуги, методика оцінки порталів, електронний моніторинг, портальний індекс.

Аннотация. Проанализировано современное наполнение и функционирование зарубежных порталов услуг государственных институций. В рамках универсального Е-мониторинга контента и сервисов государственных электронных ресурсов предложено авторскую методику оценки порталов управленческих услуг. Определены составляющие критерии и порядок расчета итогового статистического показателя методики оценивания.

Ключевые слова: управленческие услуги, методика оценки порталов, электронный мониторинг, портальный индекс.

Annotation. Analyzes the current content and operation of foreign institutions of public service portals. As part of the universal e-content services monitoring public electronic resources offered authoring methods for assessing administrative services portals. The criteria and procedure for the calculation of the final statistic estimation methods.

Keywords: public administration services, methods assessment portals, portal index.

Постановка проблеми. В процесі запровадження на практиці суперечливого та науково необґрунтованого Закону України «Про адміністративні послуги», а також низки підзаконних нормативно-правових актів, кількість проблем правового, організаційного, економічного та інформаційно-комунікаційного характеру щодо реалізації сервісної діяльності органів влади продовжує дедалі збільшуватися. В цьому контексті, особливо слід відзначити: відсутність нормативно врегульованих алгоритмів-процедур надання державних та муніципальних послуг; наявність технологічних та законодавчих перешкод у запровадженні якісного е-документообігу та використання сервісів он-лайн послуг; обмеженість можливостей громадськості контролювати діяльність влади стосовно виконання термінів та процедур обслуговування; обмеженість користування загальнодержавними базами даних (реєстрами) навіть у процесі міжвідомчої взаємодії; низький рівень поінформованості

громадян про надання е-послуг засобами державних порталів; відсутність стандартизованої методики оцінювання сервісної діяльності держави.

Аналіз останніх досліджень. Актуальні проблеми розвитку інформаційного забезпечення державного управління висвітлено багатьма українськими фахівцями, серед яких особливу увагу слід звернути на відомі праці В. Бакуменка, В. Дрешпака, О. Кучабського, П. Надолішного, А. Семенченка, О. Суходолі та В. Тертички. Окремі наукові розвідки з проблематики запровадження процесів надання електронних управлінських послуг здійснювали такі вітчизняні вчені як Т. Булковський, Ю. Даньшина, Т. Маматова, В. Тимощук. Невирішеною частиною загальної проблеми у галузі державного управління є здійснення науково обґрунтованого моніторингу процесів електронної взаємодії між органами державної влади та громадськості із застосуванням порталних технологій.

Метою статті є формування уніфікованої методики оцінки порталів послуг державного управління та місцевого самоврядування. *Науковою новизною* дослідження є розробка та впровадження авторської методики, що використовується в процесі Е-моніторингу наповнення та формування державних електронних ресурсів. *Об'єктом методики* є зарубіжні та вітчизняні державні портали надання послуг органів влади, а *предметом* – оцінювання їхнього контенту та функціонування сервісів. *Завданням методики* є створення відповідного алгоритму оцінювання контенту та функціонування сервісів порталів послуг різних країн світу.

Оцінювання проводиться вітчизняними експертами, які щоденно упродовж місяця стають пересічними споживачами електронних послуг. До групи експертів рекомендується залучити 40-50 осіб, з числа державних службовців, викладачів та студентів ВНЗ, співробітників наукових установ, які є активними мережевими користувачами, що максимально наблизатиме експеримент до повсякденної практики відвідувань порталів.

Базовими елементами створення методики є відповідні систематизовані критерії, що складаються з певних показників, за якими і відбувається оцінювання порталу. Практична фаза Е-моніторингу містить в собі оцінку відповідності критеріїв сталим еталонним вимогам та базується на виставленні балів з метою їхньої подальшої акумуляції в підсумковий статистичний індекс країни, на основі якого створюються світові рейтинги порталів управлінських послуг. Універсальність системи критеріїв визначається можливістю використання даної методики для оцінювання порталів послуг будь-якої країни світу не залежно від особливостей організації та діяльності державних інституцій – утримувачів відповідних електронних ресурсів.

Критерії оцінки порталів управлінських послуг (послуг державного управління та місцевого самоврядування), розділимо на загальні (об'єктивні) та спеціальні (суб'єктивні). Враховуючи специфіку сервісної діяльності органів влади та наявне інформаційно-комунікаційне середовище до об'єктивних слід віднести такі критерії оцінки:

1. *Повнота інформації* – комплексний критерій кількості та якості он-лайн даних контенту для забезпечення потреб користувачів у процесі надання е-послуг, який визначається такими показниками, як: актуальність (своєчасність) – важливість інформації у реальному часі; оновленість, що оцінюється за періодичністю та датою внесення останньої інформації (щодня, щотижня, щомісяця тощо); вичерпність – повна міра достатності інформації, яка не потребує додаткових пошуків (звернень); достатність – наявність необхідного обсягу інформації для оптимального визначення; достовірність – відповідність інформації істинному значенню (дійсному стану): законодавству, нормативам, стандартам, заходам, подіям тощо, та визначається рівнем (абсолютним, позитивним та негативним) реальних відомостей у загальному обсязі інформації; насиченість, що визначається ступенем співвідношення корисної (необхідної) та фонові інформації, яка слугує покращенню сприйняття (привертає увагу, підіймає настрій, налаштовує на роботу, морально стимулює тощо); релевантність – відповідність отриманої інформації запиту споживача; розгорнутість – оптимальна деталізація, що не призводить до перевантаженості інформацією та виникнення додаткових посилань (або сторінок порталу); різноманітність, що характеризується наявністю достатньої кількості ілюстрованого, графічного, табличного та мультимедійного (відео та аудіо) матеріалу; ідентичність інформації у всіх іншомовних версіях порталу.

2. *Інформаційна відкритість* – умовний критерій, який характеризується доступністю та транспарентністю суб'єктів надання послуг у процесі їхньої реалізації відносно номінативного рівня, визначеного (врегульованого) законами та підзаконними актами. Максимальна інформаційна відкритість порталу є віддзеркаленням ефективної діяльності суб'єктів надання послуг, що серед іншого, сприяє популяризації цього електронного ресурсу, а також унеможлиблює використання на ньому комерційної реклами. Загальний рівень інформаційної відкритості залежить від значень таких показників як:

– розміщення інформації про суб'єкти надання послуг (зокрема загальний список органів влади з описом організації їхньої структури, короткою довідкою про повноваження, функції, завдання, діяльність та порядок роботи підрозділів, що безпосередньо реалізують сервісну діяльність, контактних даних з посиланням на офіційну електронну адресу, окрім цього, обов'язковим є зазначення на головній сторінці державного органу – утримувача електронного ресурсу, а також розробника порталу);

– оприлюднення чинної нормативно-правової бази сфери управлінських послуг, законопроектів та змін до підзаконних актів;

– надання користувачам необхідної інформації щодо процедури реалізації управлінських послуг (реєстру, переліку необхідних документів, опис-алгоритм процедури отримання тощо);

- інформування споживачів про хід реалізації послуг із значенням строків, етапів, а також про взаємодію безпосередніх виконавців);
- здійснення у режимі он-лайн трансляції офіційних засідань та заходів суб'єктів сервісної діяльності (зокрема, організація регулярних виступів керівників державних органів);
- ознайомлення споживачів не тільки з електронними версіями кінцевих продуктів реалізації послуг (постановами, наказами, рішеннями, дозволами, ліцензіями, свідоцтвами, реєстраціями тощо), але й із скан-копіями проміжних документів (протоколів засідань та нарад, експертизами та приписами тощо) у процесі забезпечувальних процедур;
- цілодобове та безоплатне користування контентом та сервісами, окрім випадків, що потребують внесення адміністративних зборів;
- відсутність обмежень у доступі до інформації, пов'язаних з умовами реєстрації користувачів на порталі або після її проходження;
- здійснення функції громадського контролю за якістю сервісної діяльності через забезпечення механізму інтерактивного оскарження результатів реалізації, внесення пропозицій щодо покращення роботи суб'єктів надання, а також запровадження асортименту нових послуг;
- оприлюднення загальнодоступної інформації про прийняття відповідних актів (постанов, ухвал, наказів, ліцензій, дозволів тощо) у результаті надання послуг, які мають загальносуспільні значення та цінність, а також відомостей про зміни чи втрату їх законної сили;
- проведення доброзичливої, дружельюбною та толерантною політики інтерактивного спілкування утримувачів порталу з користувачами, яка реалізується шляхом застосування сукупності певних прийомів демонстрації бажання допомогти при відсутності формалізму (чемні звернення, пропонування участі, запрошення на заходи, прохання ставити питання), особливо у випадках оскарження результатів надання послуг;

3. *Функціональність структури* – інноваційний критерій, який характеризує технологію реалізації управління контентом та широким спектром різних сервісів для забезпечення потреб будь-яких користувачів, та містить у собі такі показники:

- наявність використання опцій навігації для переміщення користувача сторінками електронного ресурсу, зокрема панелі та карти порталу (переліку рубрик) на головній сторінці порталу;
- застосування на порталі інструментів пошуку за заданими параметрами (назвою, ключовими словами, змістом документу, фрагментом тексту, реквізитами, датою тощо).
- наявність розгалуженої системи спеціалізованих сервісів порталу:
 - а) алфавітного вказівника державних та муніципальних послуг;
 - б) електронного покажчика нормативно-правових документів та стандартів;
 - в) переліку популярних тем та каталогу актуальних запитань та

відповідей; г) глосарію базових термінів сфери надання управлінських послуг; д) календаря подій та заходів; е) архів новин тощо;

– реалізацію зворотного зв'язку, що характеризується а) наявністю контактної інформації; б) отриманням відповіді на запитання або можливості залишити коментарі із застосуванням он-лайн засобів електронного фронт-офіса у режимі «пряма мова» (форуми, чати, інтернет-телефонія за участю відповідальних осіб); в) оповіщенням через SMS-повідомлення чи е-пошту про завершення процедури надання послуги;

– здійснення підписки на електронну розсилку про новини, оновлення та актуальні публікації за наявності відповідної інформації;

– реалізація сервісів аналітики контенту й інструментарію порталу;

– проведення інтерактивного голосування та обговорення проєктів.

4. *Зручність користування* – критерій якості організації візуального наповнення контенту та логічної роботи сервісів, що характеризується загальним рівнем ергономічності е-ресурсу, сприяє оперативності надання інформації відповідно до запитів упродовж мінімального проміжку часу та визначається такими показниками:

– зрозумілість (простота) інтерфейсу та структури, що розраховані на будь-якого користувача: а) ефективність використання місця на головній сторінці; б) чітке формування переліку рубрик навігаційної панелі, яка не перевантажує зайвою інформацією дозволить швидко оцінити зміст та логічні розділи ресурсу [1]; в) наявність наскрізного меню, яке разом з посиланням на головну сторінку присутнє на кожній сторінці порталу; г) розгалуженість та оптимальність архітектури (наявність достатньої кількості внутрішніх перехресних посилань); д) елементарність структури порталу – доступ до будь-якої сторінки потребує лише 3-4 кроки (кліки);

– прийнятність дизайнерських рішень: а) дотриманість єдиного стилю оформлення (зокрема кольорової палітри) заставок та шрифтів; б) загально-художня цілісність, креативність та новизна оформлення; в) наявність, доречність та органічність використання «фреймів», «банерів», «віджетів» та «портлетів»; г) вдалість анімаційних засобів маніпулювання увагою; д) гнучкість та коректність до змін масштабування зображення при зміні розширення екрану;

– читабельність тексту (підвищення рівня сприйняття інформації): а) оптимальність, логічність, послідовність викладу та єдність стилю представлення матеріалу; б) зрозумілість та простота стилю мовлення, мінімізація скорочень, аббревіатур та вузькопрофільних термінів;

– забезпечення можливості нетипового користування: а) іноземним громадянам та національним меншинам через багатомовність контенту; б) особам з особливими потребами (слабозорим, слабочуючим, малорухливим тощо); в) особам з тимчасово обмеженими можливостями (у разі відсутності клавіатури, низької швидкості Інтернету або нестійкої

зони його покриття; г) особам в умовах поганого сприйняття інформації – надмірного або недостатнього освітлення, зовнішнього шуму тощо;

– наявність додатково-допоміжного матеріалу: а) каталогу корисних посилань, інтегрованого з іншими близькими за змістом е-ресурсами сфери надання управлінських послуг; б) довідки про зміст контенту, опису розділів, групування посилань тощо; в) кваліфікована допомога у користуванні електронними сервісами; г) навчальних засобів (використання мультимедійних флеш-презентацій та роликів).

5. *Безпечність користування* – критерій захищеності й коректності відображення персональних даних та іншої інформації користувачів у процесі електронної взаємодії, визначається рівнем інформаційної збереженості контенту, забезпечується відповідальністю суб'єктів надання послуг та складається з таких показників:

– авторизація – ефективна система реєстрації користувачів за різними категоріями, що забезпечує індивідуальність кожного профілю (з автоматичною перевіркою автентичності клієнта та серверу, насамперед достовірності його IP-адреси), здійснюється з метою ідентифікації й контролю за діями користувачів (відбувається при вході на портал будь-якого відвідувача, оформленні запиту на безпосереднє отримання послуги, або в іншому випадку, передбаченому особливостями ресурсу тощо);

– профілювання – система градації користувачів, яка реалізується з метою застосування різних прав доступу та навігаційних сценаріїв (налаштувань) відповідно до кожної категорії;

– гарантування правової заборони на незаконне використання персональних даних – здійснюється завдяки застосуванню технології електронно-цифрового підпису (далі – ЕЦП) – базового елементу побудови системи юридично значущого документообігу, що унеможливорює несанкціоноване використання інформації (ЕЦП є додатковим заходом безпеки у процесі роботи з е-документами завдяки ідентифікації користувачів за цифровим сертифікатом);

– конфіденційність даних споживачів у процесі їхньої передачі за допомогою спеціального протоколу через захищений канал з використанням алгоритмів шифрування відповідно до стандарту управління інформаційною безпекою (ISO17799);

– забезпечення можливості безпечно здійснення електронних платежів (користування платіжними системами та е-картками банків);

– здійснення постійного контролю цілісності файлів та «скриптів» шляхом відстеження (перевірки) будь-яких змін у внутрішній та зовнішній системній або прикладній частині порталу з метою запобігання несанкціонованого проникнення сторонньої модифікації інформації;

– забезпечення захисту від «хакерських» атак через застосування «проактивного» фільтру, що перешкоджає зламу, розпізнаючи більшість

небезпечних загроз, блокує пряме вторгнення (захист здійснюється за допомогою аналізу та фільтрації «куків» та змінних даних користувачів);

– надання вичерпної інформації щодо програмних продуктів та комплексних інформаційних рішень, що використовуються як у процесі створення порталу, так і для його захисту (акцентується увага на виробнику, ліцензійних умовах тощо).

6. *Технічне забезпечення* – паліативний критерій, що визначається кількісними та якісними характеристиками програмних продуктів порталу незалежно від ІКТ засобів споживача послуг, та складається з показників:

– функціональності роботи порталу, а саме: а) фактичного часу завантаження сторінок; б) терміну оброблення запитів користувача; в) реалізації можливості індивідуального налаштування порталу до уподобань та особливостей користувача; г) забезпечення завантаженості сторінок порталу у режимі мобільних приладів (телефонів, смартфонів, планшетів тощо); д) уніфікованої сумісності до будь-яких типів та версій програмного забезпечення користувача (операційних систем, браузерів, флеш-плеєрів тощо), а також організації безоплатного скачування необхідних комп'ютерних програм для отримання електронних послуг.

– технологічної придатності матеріалів контенту, розміщених для ознайомлення, імпортування та експортування, а саме: а) правильність відображення текстової та графічної інформації (таблиць, малюнків, діаграм); б) коректність копіювання засобами браузера фрагментів тексту в офісні редактори (зокрема MS Office, LibreOffice тощо); в) забезпечення скачування необхідних для заповнення документів (шаблонів, зразків, бланків тощо) у форматі, прийнятному для збереження та редагування (PDF\DOC\ODF); г) безпосереднє заповнення електронних форм для отримання послуг засобами порталу; д) можливість представлення для ознайомлення сканкопій зображень оригіналів документів;

– надійності роботи порталу, яка характеризується відсутністю: а) повторення та спотворення інформації; б) застарілих даних; в) невірних гіпертекстових посилань (переадресувань); г) програмних та навігаційних помилок, що призводять до періодичної недоступності як окремих сервісів, так і всього порталу в цілому; д) збоїв у процесі проведення он-лайн заходів (конференцій, вебінарів тощо).

7. *Популярність користування* – комплексний статистичний критерій визнання електронного ресурсу, який характеризується рівнем активності споживачів послуг (відвідуваності порталу), та визначається такими показниками аудиторії порталу: загальною кількістю відвідувань порталу; обліковою кількістю унікальних та постійних користувачів; затребуваністю споживачем тієї чи іншої послуги з урахуванням повторюваності звернень, середнього часу користування сторінок (внутрішньої деталізації) та обсягу завантажених документів. В рамках цього критерію аналізуються якісні та кількісні показники відвідувань

порталу з точки зору проведення персоніфікованого та загального збирання даних про звернення громадян, їх розгляд та виконання, наприклад: скільки раз, коли, та як використовувався відповідний контент (надавалась послуга), кількість виданих електронних довідок, ЕЦП тощо. Також, оцінюється статистика соціального, демографічного та територіального розподілення аудиторії користувачів.

Окрім об'єктивних, як вже зазначалося, пропонується використовувати й суб'єктивні критерії оцінки порталів, за якими хоч і не проводиться безпосереднє бальне оцінювання, однак, вони визначають ідеологію побудови, особливості функціонування та технологію структурування, а також принципи групування послуг. Так, до таких слід віднести критеріїв, що визначають характер електронної взаємодії:

– за суб'єктно-об'єктивним групуванням «надавачів» та «одержувачів» послуг шляхом поділення на такі базові категорії як: G2C (органи влади – громадяни), G2B (органи влади – бізнесмени), G2G (міжвідомча взаємодія органів влади), хоча можуть використовуватись ще G2F (органи влади – іноземці), G2I (органи влади – працюючі громадяни), або інші;

– за структурою системи організації та місця розташування сервісів, за яким портали у залежності від співвідношення наявності локальних (внутрішніх, що надаються безпосередньо засобами ресурсу) та мережових (зовнішніх, що реалізуються через переадресування на інші ресурси) послуг слід розділяти на: автономні (внутрішні: 75-100% – зовнішні: 0-25%); інтегровані (внутрішні: 0-25% – зовнішні: 75-100%) та композитні (внутрішні: 50% – зовнішні: 50%);

– за групуванням контенту послуг відповідно до певних категорій, пов'язаних із життєвими ситуаціями (епізодами, обставинами), етапами та галузями (видами) життєдіяльності тощо.

Отже, оцінювання змістовного наповнення та ефективності роботи конкретного закордонного порталу за об'єктивними критеріями фактично являє собою процедуру заповнення експертами спеціально розроблених форм (окремо по кожному з них): шляхом виставлення певної кількості балів, відповідно до встановлених еталонних значень. Підсумковим експертним показником методики є порталний статистичний індекс управлінських послуг (далі *p*-індекс), який розраховується шляхом множення суми балів об'єктивних критеріїв на коефіцієнт розвитку надання електронних послуг ($K_{e-service}$). Останній визначається рівнем відповідності порталу одному з етапів реалізації *e*-взаємодії, а саме:

1. *Інформативно-організаційному* ($K_{e-service} = 1,2$) – на первинному електронному ресурсі для ознайомлення громадян розповсюджено загальну інформацію як про процедуру та місце отримання державної або муніципальної послуги, так і про суб'єкти її надання (органи державної

влади та місцевого самоврядування, підприємства, установи та організації, які перебувають в їхньому управлінні);

2. *Комунікативно-забезпечувальному* ($K_{e-service} = 1,4$) – у контенті базового порталу створено необхідні масиви (бази) даних про послуги та розміщено необхідні форми, бланки, шаблони, зразки з метою «скачування», тактильного заповнення й подальшого особистого подання до відповідних суб'єктів або центрів надання послуг;

3. *Інтерактивно-процедурному* ($K_{e-service} = 1,6$) – на створеному порталі розпочато двосторонню реалізацію взаємодії «надавач-користувач» послуги через безпосереднє е-заповнення відповідних форм, бланків і шаблонів, проведення моніторингу здійснення процедури (отримання інформації про хід) надання сервісу із зазначенням конкретних виконавців, кінцевого строку реалізації та місця отримання результатів;

4. *Операційно-транзакційному* ($K_{e-service} = 1,8$) – на розгалуженому порталі забезпечено процедурно завершену двосторонню взаємодію надавача та користувача послуги, який звертаючись для її отримання (подаючи всі необхідні е-документи), має можливість не тільки інтерактивно моніторити процес реалізації сервісу (одержувати інформацію про хід процедури), але й отримує кінцевий результат (продукт) виконання в електронному вигляді (або електронне підтвердження фактичного результату виконання) із застосування ЕЦП, здійснивши відповідні до законодавства е-платежі;

5. *Глобально-підключеного* ($K_{e-service} = 2,0$) – розбудовується єдина система електронних ресурсів органів державного управління як система надання владних та делегованих послуг (реалізовано найскладніший рівень застосування електронної демократії). Користувачі порталів не лише отримують продукти (результати) сервісної діяльності влади, але й здійснюють громадський контроль за виконанням й безпосередньо впливають на формування сервісної політики держави. Портальні засоби (інструменти) надання послуг державних порталів реалізують повну е-взаємодію (100%) органів влади та громадськості країни, думка якої активно враховується. Діяльність виконавчої влади орієнтована виключно на надання послуг громадянам за життєвими подіями, ситуаціями, обставинами та сегментування потреб згідно індивідуальних замовлень. Держава створює умови, коли громадяни приймають участь у прийнятті управлінських рішень через застосування інтерактивного голосування.

Висновки. В результаті проведеного дослідження створено уніфіковану методику оцінки порталів послуг державного управління та місцевого самоврядування. Визначено механізм розрахунку підсумкового експертного показника методики оцінювання – портального (статистичного) індексу управлінських послуг. Рекомендовано використовувати результати методики оцінювання у подальших дослідженнях при формуванні світових рейтингів ефективності роботи державних порталів управлінських послуг.

Використані джерела інформації:

1. Положення про проведення громадської експертизи та створення на її основі рейтингу офіційних веб-сайтів судів загальної юрисдикції та Конституційного Суду України [Електронний ресурс] // Асоціація українських правників. – Електрон. дані. – К., 2013. – Режим доступу: <http://aur.org.ua/data/sud.pdf>. – Назва з екрана.

Рецензент: Тертичка В.В., д.держ.упр., професор.

УДК 351.77

Клименко О.В.,

к.ю.н.,

доцент кафедри теорії та історії

держави і права

і конституційного права

Академії муніципального управління

ПРОБЛЕМИ ОЦІНКИ ЯКОСТІ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ

Анотація. Дана стаття визначає критерії якості медичної допомоги.

Аннотация. Данная статья определяет критерии качества медицинской помощи.

Annotation. Given article defines criteria of quality of medical aid.

Постановка проблеми. Модернізація системи охорони здоров'я спрямована в першу чергу на забезпечення доступної і якісної медичної допомоги для широких верств населення. Серед першочергових тактичних задач розвитку охорони здоров'я МОЗу визначене: поліпшення системи управління галуззю - підвищення якості прогнозування й ефективності планування ресурсів охорони здоров'я, впровадження механізмів бюджетування, орієнтованого на результат, сучасних методів фінансового менеджменту; створення системи управління якістю медичної допомоги - перехід на принципи фінансування медичної допомоги по обсязі і якості її надання; підвищення мотивації медичних працівників до якісної праці, впровадження систем оплати праці, ув'язаних з якістю й результатами праці. При цьому головною метою перетворень в охороні здоров'я повинне бути забезпечення такого обсягу і якості медичних послуг, які відповідали б потребам населення, що обумовлює необхідність аналізу динаміки, частоти й структури випадків госпіталізації, що дозволяють визначити рівень потреби населення в стаціонарному, найбільш ресурсномісткому, етапі надання спеціалізованої медичної допомоги.

Серед сучасного наукового доробку у сфері дослідження критеріїв якості надання медичної допомоги та медичних послуг слід насамперед відзначити праці Г.І. Галанової, А. Донабедиана, Н.В. Зильберберг, М.А.Іванової, Є.П. Какориної, А.А. Кубанової, Н.В.Кунгурова, А.Л.