15.08.2019

***С уточнениями и дополнениями***

***от октября 2022 г.***

**Примеры 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**

Примеры расчета согласованы с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти (август 2019 г.)

Уточнения и дополнения к Примерам расчета подготовлены с учетом предложений заинтересованных федеральных органов исполнительной власти и органов власти субъектов Российской Федерации

(октябрь 2022 г.)

**Октябрь 2022 г.**

**Содержание**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Общие положения | 4 |
| 2. | Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы | 6 |
| 3.  | Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы». Порядок и примеры расчета показателей и критерия | 11 |
| 4. | Основание для установления объема информации для характеристики показателя «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы».(наименования нормативных правовых актов, устанавливающих перечень информации, которая размещается на информационных ресурсах организации) | 16 |
| 5. | Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг». Порядок и примеры расчета показателей и критерия*(для оценки организаций в сфере охраны здоровья, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания)* | 27 |
| 6. | Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов». Порядок и примеры расчета показателей и критерия | 36 |
| 7. | Сопоставления условий доступности услуг для инвалидов для организаций социальной сферы (культуры, образования, охраны здоровья, социального обслуживания, медико-социальной экспертизы), размещающихся в объектах культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации  | 38 |
| 8. | Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы». Порядок и примеры расчета показателей и критерия*(для оценки организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства)* | 43 |
| 9.  | Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Порядок и примеры расчета показателей и критерия*(для оценки организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства)* | 47 |
| 10. | Показатель оценки качества условий оказания услуг по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества | 51 |
| 11. | Показатель оценки качества условий оказания услуг по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации (в муниципальном образовании) | 52 |
| 12. | Показатель оценки качества условий оказания услуг по субъекту Российской Федерации (муниципальному образованию) в целом | 52 |
|  | Приложения к расчету показателя 1.1. |  |
| Приложение 1. Культура «*Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах»*  |
| Приложение 2. Охрана здоровья*«Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций в сфере охраны здоровья, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах»* |
| Приложение 3.1. Образование*«Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах»* |
| Приложение 3.2. Образование*«Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах»* |
| Приложение 4. Социальное обслуживание*«Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах»* |
| Приложение 5. Медико-социальная экспертиза*«Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности учреждений медико-социальной экспертизы, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах»* |

**Примеры 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**

**Общие положения**

Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья[[1]](#footnote-0), образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее соответственно – примеры расчета, показатели оценки качества, организации социальной сферы), подготовлены в целях обеспечения единообразия при использовании Единого порядка расчета показателей независимой оценки качества, утвержденного приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н (зарегистрирован в Минюсте России от 11 октября 2018 г. № 52409).

Для оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «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» (далее – Закон) для каждой социальной сферы установлены пять критериев оценки качества, для характеристики которых уполномоченными федеральными органами исполнительной власти утверждены показатели в установленной сфере деятельности. Перечень параметров показателей оценки качества устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества.

В Примерах расчета учтены поступившие предложения органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, не противоречащие указанному выше Единому порядку расчета.

В таблице «Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы» приведены критерии оценки качества, показатели оценки качества, указаны сферы и организации, для которых они установлены, а также источники информации и методы ее сбора для расчета значений показателей.

Приложения к Примерам расчета содержат по каждой социальной сфере объем информации (количество информации/количество материалов), который в соответствии с нормативными правовыми актами должен быть размещены на стенде в помещении организации и на его официальном сайте в сети «Интернет». Объем информации согласован с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти.

**Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Критерии** | **Показатели** | **Источники информации и способы ее сбора**  |
| 1. | ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ*(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)* | 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации | Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации в сети «Интернет». |
| 1.2. **Наличие** на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг **и их функционирование** | Анализ официальных сайтов организации.«Контрольная закупка» (обращение в организацию по телефону, по электронной почте, на электронные сервисы от имени получателя услуг/от имени мнимого получателя услуг). |
| 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации | Опрос потребителей услуг\* для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4. (Для организаций в сфере охраны здоровья формы анкет для опроса получателей услуг утверждены приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442 2)  |
| 2.  | КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ*(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)* | 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг  | Изучение наличия и состояния условий в помещении организации. |
| 2.2. Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги) | Опрос потребителей услуг\* для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 5. (Для организаций в сфере охраны здоровья формы анкет для опроса получателей услуг утверждены приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442 2). |
| 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | Опрос потребителей услуг\* для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6. (Для организаций в сфере охраны здоровья формы анкет для опроса получателей услуг утверждены приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442 2) |
| 2.  | КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ*(установлен для организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)* | 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг  | Изучение наличия и состояния условий в помещении организации. |
| *2.2. Показатель не установлен – для итоговой оценки организации используется расчетная величина* | *Расчетная величина значения показателя* |
| 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | Опрос потребителей услуг\* для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6.  |
| 3.  | ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ*(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)* | 3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Изучение наличия и состояния условий доступности организаций для инвалидов в помещении организации. |
| 3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Изучение наличия и состояния условий доступности организаций для инвалидов в помещении организации. |
| 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Опрос потребителей услуг\* для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 8. (Для организаций в сфере охраны здоровья формы анкет для опроса получателей услуг утверждены приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442 2).При отсутствии в организации социальной сферы получателей услуг - инвалидов целесообразно предусмотреть включение в состав участников оценки представителей Общественного совета, общественных организаций инвалидов, специалистов, имеющих специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов, волонтеров. |
| 4.  | ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ*(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)* | 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию  | Опрос потребителей услуг\* для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9. (Для организаций в сфере охраны здоровья формы анкет для опроса получателей услуг утверждены приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442 **2**). |
| 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию  | Опрос потребителей услуг\* для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 10. (Для организаций в сфере охраны здоровья формы анкет для опроса получателей услуг утверждены приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442 **2**). |
| 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | Опрос потребителей услуг\* для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12. (Для организаций в сфере охраны здоровья формы анкет для опроса получателей услуг утверждены приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442 **2**). |
| 5. | УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ*(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)* | 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) | Опрос потребителей услуг\* для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13. (Для организаций в сфере охраны здоровья формы анкет для опроса получателей услуг утверждены приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442 **2**). |
| 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг*- в сфере охраны здоровья – удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри помещения;**- в сфере культуры, образования, социального обслуживания – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)* | Опрос потребителей услуг\* для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14. (Для организаций в сфере охраны здоровья формы анкет для опроса получателей услуг утверждены приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442[[2]](#footnote-1)). |
| 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | Опрос потребителей услуг\* для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15. (Для организаций в сфере охраны здоровья формы анкет для опроса получателей услуг утверждены приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442 **2**). |

\* При проведении опроса получателей услуг в отдельных типах учреждений (психоневрологические интернаты, учреждения для детей-сирот и др. аналогичные учреждения) возможно использовать при опросе адаптированные для данной категории получателей услуг отдельные вопросы Анкеты, преобразование формулировок вопросов в более простую и понятную форму, с использованием доступных для понимания вариантов ответов. Такое уточнение или дополнение вопросов Анкеты, а также подготовка пояснения к ним предусмотрены приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н об утверждении Анкеты для опроса получателей услуг.

**Показатели, характеризующие**

**ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**

**ПОКАЗАТЕЛЬ 1.1**

| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) (**Пинф)** | 0,3 | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы  | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (1.1) |
| - объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами **(Истенд)**Дополнения: 1) Федеральные органы исполнительной власти по отраслям социальной сферы самостоятельно устанавливают оптимальный объем информации *(состав и количество материалов/единиц информации)*, размещаемой на информационных стендах в помещении организации (если объем такой информации не установлен нормативно-правовыми актами) с учетом специфики деятельности отдельных типов (видов) организаций и обеспечивающей полноценность информации, ее наглядность, понятность и доступность для граждан.2) Информация о деятельности организации (учреждения) социальной сферы вместо информационных стендов в помещении организации может представляться в печатной форме в виде буклетов, брошюр и др. информационных материалов (в объеме, соответствующем требованиям, установленным к информации, размещаемой на стендах) при условии обеспечения доступности этих материалов для получателей услуг в органах власти, многофункциональных центрах, иных организациях социальной сферы **в случае**, **если организация социальной сферы:**- не имеет собственного помещения,- осуществляет оказание услуг только в дистанционной форме,- осуществляет оказание услуг только в надомной форме обслуживания (социальное обслуживание).3) При определении объема информации, размещенной на стендах в помещении организации учитывается ее соответствие требованиям актуальности и неизбыточности (отсутствие некорректных данных, содержащих неактуальные сведения или избыточные/дублирующие данные). В случае несоблюден6ия указанных условий, информация считается отсутствующей.*Например:**- НПА, представленный на стенде, не обновлен в соответствии с изменениями, вступившими после его размещения;* *- вместо конкретной информации «Порядок рассмотрения жалоб», предусмотренного нормативно-правовыми актами, размещен Административный регламент, в котором «Порядок рассмотрения жалоб» содержится только на 72 стр. размещенного документа. Найти эту информацию для получателя услуг весьма затруднительно. Кроме того вся остальная информация (кроме стр. 72) избыточна для получателя услуг.* *Для правильного размещения этой информации нужно сделать из Административного регламента извлечение, содержащее непосредственно порядок рассмотрения жалоб, и разместить только его.* | 1-100 баллов |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте | 0 баллов |
| - объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами **(Исайт)**При определении объема информации, размещенной на стендах в помещении организации учитывается ее соответствие требованиям актуальности и неизбыточности (отсутствие некорректных данных, содержащих неактуальные сведения или избыточные/дублирующие данные).*Например:**- НПА, представленный на стенде, не обновлен в соответствии с изменениями, вступившими после его размещения;* *- вместо конкретной информации «Порядок рассмотрения жалоб», предусмотренного нормативно-правовыми актами, размещен Административный регламент, в котором «Порядок рассмотрения жалоб» содержится только на 72 стр. размещенного документа. Найти эту информацию для получателя услуг весьма затруднительно. Кроме того вся остальная информация (кроме стр. 72) избыточна для получателя услуг.* *Для правильного размещения этой информации нужно сделать из Административного регламента извлечение, содержащее непосредственно порядок рассмотрения жалоб, и разместить только его.* | 1-100 баллов |
| **Вариант 1.** Для сферы культуры, образования, социального обслуживания и медико-социальной экспертизы значение показателя 1.1 рассчитывается по следующей формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пинф= (** | **Истенд + Исайт** |  **)×100,** | **(1.1)** |
| 2× **Инорм** |

**в случае**, **если организация социальной сферы:** не имеет собственного помещения, осуществляет оказание услуг **только** в дистанционной форме, осуществляет оказание услуг **только** в надомной форме обслуживания (например, в организации социального обслуживания), значение показателя 1.1 рассчитывается по следующей формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пинф= (** | **Ипеч.ф + Исайт** |  **)×100,** | **(1.1)** |
| 2× **Инорм** |

В случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (**Инорм** ), на стенде (в брошюрах, буклетах и др. материалах в печатной форме, доступных для ознакомления получателям услуг) и на сайте различается, расчет производится по формуле:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Пинф=**  | **1** | **× (** | **Истенд**  | **+** | **Исайт** |  **)×100,** | **(1.1)** |
| **2** | **Инорм-стенд** | **Инорм-сайт** |

**в случае**, **если организация:** не имеет собственного помещения, осуществляет оказание услуг **только** в дистанционной форме, осуществляет оказание услуг **только** в надомной форме обслуживания (например, организации социального обслуживания), значение показателя 1.1 рассчитывается по следующей формуле:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Пинф=**  | **1** | **× (** | **Ипеч. ф**  | **+** | **Исайт** |  **)×100,** | **(1.1)** |
| **2** | **Инорм-стенд** | **Инорм-сайт** |

где**Истенд** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации;**Исайт –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);**Ипеч.ф –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной в буклетах, брошюрах и других печатных формах;**Инорм** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);**Инорм-стенд –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;**Инорм-сайт –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами**Вариант 2.** Для сферы охраны здоровья – расчет производится в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пинф= (** | **Зстенд +Зсайт** |  **)** | **(1.1)** |
| **2** |

где**Зстенд –** количество баллов по параметру «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы», рассчитанных в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России; **Зсайт** – количество баллов по параметру «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», рассчитанных в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Сфера | Основание для установления объема информации по показателю «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»*(наименования нормативных правовых актов, устанавливающих перечень информации, которая размещается на информационных ресурсах организации)* | Объем информации *(количество единиц информации)* |
| На стенде\* | На сайте |
| Сфера культуры | статья 36.2 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 *(приложение 1 к расчету показателя 1.1)* | 10(8\*\*) | 13(11\*\*) |
| Сфера охраны здоровья | статья 79.1 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» приказ Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н *(приложение 2 к расчету показателя 1.1)* | \*\*\* | \*\*\* |
| Сфера образования *(высшее и дополнительное профессиональное образование)* | статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582приказ Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 (с измен. и дополн.)*(приложение 3 к расчету показателя 1.1)* | 17(15\*\*) | 50(44\*\*) |
| Сфера образования *(основное общее образование, средне профессиональное образование, профессиональное обучение, дополнительное общее образование)* | статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582приказ Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 (с измен. и дополн.)*(приложение 3 к расчету показателя 1.1)* | 15(\*\*) | 50(\*\*) |
| Сфера социального обслуживания  | статья 13 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239приказ Минтруда России 17 ноября 2014 г. № 886н (зарегистрирован в Минюсте России от 2 декабря 2014 г. № 35056, с измен. и дополн.) *(приложение 4 к расчету показателя 1.1)* | 17(15\*\*) | 19(17\*\*) |
| Медико-социальная экспертиза | статья 8 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»приказ Минтруда России от 28 февраля 2018 г. № 122ан*(приложение 5 к расчету показателя 1.1)* | 13 | 21 |

\* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.\*\* При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации (**Инорм** ) уменьшается на соответствующее количество единиц.\*\*\* Количество единиц информации в зависимости от условий предоставления и видов медицинских услуг, оказываемых медицинской организацией, определятся в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России и размещенным на официальном сайте Минздрава России в сети Интернет в разделе «Независимая оценка/Нормативно правовая база/Примерный расчет» по адресу <https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami> |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Примеры расчета значения показателя 1.1.** **Для организации культуры**1. Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами:

нормативное количество информации на стенде - 10 единиц информации нормативное количество информации на сайте - 13 единиц информации1. Размещено:

на информационном стенде в помещении организации – 3 единиц информациина официальном сайте организации – 7 единиц информации.**Расчет значения показателя:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Пинф=** | **1** | **× (** | **3** | **+** |  **7** |  **) ×100** |  |
| **2** | **10** | **13** |

**0,5 × (0,3 + 0,54) ×100 = 0,5 × 84 = 42 балла****Для образовательной организации высшего образования**ВАРИАНТ 11. Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами:

нормативное количество информации на стенде - 17 единиц информации нормативное количество информации на сайте - 50 единиц информации1. Размещено:

на информационном стенде в помещении организации – 12 единицы информациина официальном сайте организации – 34 единиц информации.**Расчет значения показателя:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Пинф=** | **1** | **× (** | **12** | **+** |  **34** |  **) ×100** |  |
| **2** | **17** | **50** |

**0,5 × (0,71 + 0,68) ×100 = 0,5 × 139 = 69,50 = 69 баллов 3****3**Здесь и далее при расчете показателей производится округление до целого числа, при этом, если десятая больше 5, то производится округление до целого числа в большую сторону, если меньше или равна 5, то в меньшую. Пример: 20,5 = 20 баллов; 20,6 = 21 балл.ВАРИАНТ 21. Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами:

нормативное количество информации на стенде - 17 единиц информации нормативное количество информации на сайте - 50 единиц информации1. Размещено:

на информационном стенде в помещении организации – 12 единиц информациина официальном сайте организации – 34 единиц информации, из них:- не содержат фактически требуемую информацию 5 единиц информации, - содержит избыточную информацию – 2 единицы информации.**Расчет значения показателя:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Пинф=** | **1** | **× (** | **12** | **+** | **27 + 5**х**0,5 = 2**х**0,5** |  **) ×100** |  |
| **2** | **17** | **50** |

**0,5 × (0,71 + 0,61) ×100 = 0,5 × 132 = 66 баллов 3****Для дошкольной образовательной организации**1. Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами *(в примере рассмотрена организация, в которой отсутствуют филиалы, не оказываются платные образовательные услуги, отсутствуют предписания контрольно-надзорных органов, отсутствуют интернаты):*

нормативное количество информации на стенде - 15 единиц информации нормативное количество информации на сайте - 44 единиц информации1. Размещено:

на информационном стенде в помещении организации – 15 единицы информациина официальном сайте организации – 39 единиц информации.**Расчет значения показателя:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Пинф=** | **1** | **× (** | **15** | **+** |  **39** |  **) ×100** |  |
| **2** | **15** | **44** |

**0,5 × (1 + 0,89) ×100 = 0,5 × 189 = 94,50 = 94 балла****Для организации социального обслуживания**1. Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами:

нормативное количество информации на стенде - 17 единиц информации нормативное количество информации на сайте - 19 единиц информации1. Размещено:

на информационном стенде в помещении организации – 10 единиц информациина официальном сайте организации – 19 единиц информации.**Расчет значения показателя:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Пинф=** | **1** | **× (** | **10** | **+** |  **19** |  **) ×100** |  |
| **2** | **17** | **19** |

**0,5 × (0,59 + 1) ×100 = 0,5 × 1,59**х **100 = 79,50 = 79 баллов****Для организаций медико-социальной экспертизы**1. Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами:

нормативное количество информации на стенде - 13 единиц информации нормативное количество информации на сайте - 21 единиц информации1. Размещено:

на информационном стенде в помещении организации – 10 единиц информациина официальном сайте организации – 19 единиц информации.**Расчет значения показателя:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Пинф=** | **1** | **× (** | **10** | **+** |  **19** |  **) ×100** |  |
| **2** | **13** | **21** |

**0,5 × (0,77 + 0,90) ×100 = 0,5 × 1,67**х **100 = 83,73 = 84 балла****Для организаций охраны здоровья** Пример расчета показателя размещен на официальном сайте Минздрава России в сети Интернет в разделе«Независимая оценка/Нормативно правовая база/Примерный расчет» по адресу<https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami> |

**ПОКАЗАТЕЛЬ 1.2**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:- абонентского номера телефона;- адреса электронной почты;- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) **(Пдист)** | 0,3 | 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:1) абонентского номера телефона;2) адрес электронной почты;3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на анкету и возможность ее заполнения);6) иного дистанционного способа взаимодействия (наличие на сайте организации ссылок на социальные сети, мессенджеры, Единый портал государственных и муниципальных услуг, платформу обратной связи и др). | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (1.2) |
| - **количество функционирующих дистанционных способов** взаимодействия *(от одного до трех способов включительно)*  **(Сдист)** | по **20 баллов** за каждый способ **(Тдист)** |
| Если при дистанционном обращении гражданина в организацию отмечаются факты предоставления недостоверных или неполных сведений, отсутствие действий для удовлетворения потребности гражданина (отсутствие действий по оказанию консультации по оказываемым услугам) количество баллов может быть понижено | по 1**0 баллов** за каждый способ **(Тдист)** |
| - в наличии и функционируют пять более дистанционных способов взаимодействияРекомендуется проводить оценку функционирования дистанционных способов взаимодействия методом «контрольной закупки». При оценке качества функционирования телефона (при обращении гражданина по телефону), электронной почты (обращения гражданина с помощью электронного письма), электронных сервисов (обращение, сообщение, жалоба гражданина) рекомендуется руководствоваться разделами 4.6.3 и 4.6.4 Стандарта «Государство для людей», утвержденного протоколом заочного голосования членов проектного комитета федерального проекта «Клиентоцентричность» от 18 апреля 2022 г. № 1. | **100 баллов** |
| **Пдист = Тдист × Сдист, (1.2)**где**Тдист**– количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ); **Сдист**– количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.**Пример расчета значения показателя 1.2.**Вариант 1На сайте организации имеется информация о следующих **двух** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);2) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)**Расчет значения показателя:** **(20 баллов × 2 способа) = 40 баллов****Вариант 2**На сайте организации имеется информация о следующих **трех** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:1) номер~~е~~ телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);3) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)**Расчет значения показателя:** **(20 баллов × 3 способа) = 60 баллов****Вариант 3**На сайте организации имеется информация о следующих **пять** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;5) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить);**Расчет значения показателя:** **20 баллов** х **5 = 100 баллов** (в наличии пять способов дистанционного взаимодействия)**Вариант 4**На сайте организации имеется информация о следующих **пяти** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют, однако:1) по указанному номеру отвечает сотрудник организации, но ответы на вопросы гражданина не предоставлены или их содержание непонятно, тон разговора безразличный/раздраженный, переадресация на второго третьего сотрудника/номер телефона2) по адресу электронной почты можно отправить сообщение, но отсутствует информация о его прочтении и о том, что оно принято к рассмотрению, ответ на обращение не получен;3) при использовании электронных сервисов для подачи электронного обращения (жалобы, предложения, получения услуги) отсутствует информация о рассмотрении жалобы/предложения, отсутствуют ответы на поставленные вопросы; 4) раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы» в наличии, наполнен;5) техническая возможность выражения мнения гражданина реализована (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить);**Расчет значения показателя:** **20 баллов** х **2 + 10 баллов** х **3 = 40 баллов + 30 баллов= 70 баллов** |

**ПОКАЗАТЕЛЬ 1.3**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатели оценки качества | Значи-мость пока-зателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Макси-мальное значение показателей в баллах |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» **(Поткруд)** (в % от общего числа опрошенных получателей услуг **(Чобщ)**).  | 0,4 | 1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Устенд)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (1.3) |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Усайт)** | 0-100 баллов |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Поткруд= (** | **Устенд +Усайт** |  **)×100,** | **(1.3)** |
| 2×**Чобщ** |

В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Поткруд =**  | **1** | **× (** | **Устенд**  | **+** |  **Усайт** |  **)×100,** | **(1.3)** |
| **2** | **Чобщ -стенд** | **Чобщ -сайт** |

где:**Устенд** - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;**Усайт** - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;Ч**общ** - общее число опрошенных получателей услуг;Ч**общ-стенд** - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;Ч**общ-сайт** - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.**Пример расчета значения показателя 1.3.****Вариант 1.**Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел. Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 200 чел.Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 330 чел.;**Расчет по варианту 1:****(200+330) : (2 × 450) ×100 = 530 : 900 × 100 = 0,5889 × 100=58,89 = 59 баллов**.**Вариант 2** Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел. Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 170 чел.Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 360 чел.Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 320 чел.;**Расчет по варианту 2:****0,5 × ((170/450) + (320/360)) × 100 = 0,5 × (0,378+0,889) × 100 = 0,6365 × 100= 63,65 = 64 балла** |
| **Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К1)** |  | **К1 = (0,3×Пинф + 0,3×Пдист + 0,4× Поткруд)** Рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 1** (по значениям показателей в варианте 1)**Пинф** - соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами – 42 балла.**Пдист** - наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование – 60 баллов.**Поткруд** - доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» **-** 59 баллов.**Расчет значения критерия 1:****К1= (0,3 × 42) + (0,3 × 60) + (0,4 × 59) = 12,6 + 18 + 23,6 = 54,2 = 54 балла** |

**Показатели, характеризующие**

**КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ,**

**В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

(для оценки организаций в сфере охраны здоровья, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания)

**КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

(для оценки организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

**ПОКАЗАТЕЛЬ 2.1**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 2.1. | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества)  **(Пкомф.усл)** | 0,3 | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды;4) наличие, доступность и состояние санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие средств гигиены: мыла, туалетной бумаги, полотенец/ салфеток/сушилок для рук);5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы;6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (2.1) |
| - **количество комфортных условий** для предоставления услуг *(от одного до четырех включительно)* **(Скомф,)** | по 20 баллов за каждое условие (**Ткомф**)  |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| **Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (2.1)**где:**Ткомф**– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)**Скомф** – количество комфортных условий предоставления услуг.При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (**Пкомф.усл**) принимает значение 100 баллов**Пример расчета значения показателя 2.1.****Вариант 1.**В организации в наличии **три** условия комфортной среды:1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды.**Расчет по варианту 1:** **Пкомф.усл = 20 баллов × 3 условия = 60 баллов****Вариант 2.**В организации в наличии **пять** условий комфортной среды:1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды.4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы.**Расчет по варианту 2:**  **Пкомф.усл = 20 баллов × 5 условий = 100 баллов****Вариант 3.**В организации в наличии **шесть** условий комфортной среды:1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды.4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки).**Расчет по варианту 3:** **Пкомф.усл = 100 баллов** (так как в наличии более пяти условий комфортной среды)**ПОКАЗАТЕЛЬ 2.2** |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. **(Пожид)** | 0,4 | 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги  **(Сожид)** | - превышает установленный срок ожидания  | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (2.2) |
| - равен установленному сроку ожидания | 10 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) | 20 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) | 40 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) | 60 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока  | 100 баллов |
| 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) **(Ссвоевр)** | число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно **(Усвоевр),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов |  |
| **В сфере культуры** Показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен**. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере культуры используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3) по формуле:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Пкожид =**  | **Пкомф.усл + Пкомфуд.** | **(2.2к)** |
| **2** |

где**Пкомф.усл -** обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1)**Пкомфуд** - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3)**В сфере охраны здоровья**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Пздожид =**  | **Сожид +Ссвоевр** | **=** | **1** | **× {Сожид+(** | **Усвоевр** | **×100)}** |  **(2.2 зд)** |
| **2** | **2** | **Чобщ** |

где **Сожид -** среднее время ожидания (параметр 2.2.1) определяется для медицинских организаций по шкале времени ожидания в соответствии с отклонениями от срока ожидания услуги, установленного в территориальных программах государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год и на плановый период. **Сожид** – среднее время ожидания предоставления услуги: превышает установленный срок ожидания – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока – 100 баллов); Отклонение от установленного срока ожидания рассчитывается на основе средневзвешенного значения времени ожидания получения услуги в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России. Примерный расчет средневзвешенного значения времени ожидания размещен на официальном сайте Минздрава России по адресу: «Независимая оценка/Нормативно правовая база/Примерный расчет» (https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami.**Ссвоевр -** своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования).**В сфере образования** Показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен.** При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере образования используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3) по формуле:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поброжид =**  | **Пкомф.усл + Пкомфуд.** | **(2.2обр)** |
| **2** |

где**Пкомф.усл -** обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1)**Пкомфуд** - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3)**В сфере социального обслуживания**Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра 2.2.2 Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) **(Ссвоевр)** и рассчитывается по формуле (2.2со)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Псоожид = Ссвоевр =**  | **Усвоевр** |  **×100** | **(2.2со)** |
| **Чобщ** |

где**Усвоевр** - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг**Пример расчета значения показателя 2.2.****В сфере культуры**Показатель (2.2) «Время ожидания предоставления услуги» не установлен. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере культуры используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3).**Пкомф.усл -** (показатель 2.1 – «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуги) = 60 баллов**Пкомфуд -** (показатель 2.3 – «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации» организации комфортных условий для предоставления услуги, см. расчет ниже) = 89 баллов**Расчет показателя 2.2 в сфере культуры:** **Пкожид = (60 баллов + 89 баллов) : 2 = 149 : 2= 74,5 = 74 балла****В сфере охраны здоровья**Среднее время ожидания предоставления услуги меньше установленного срока ожидания на 2 дня (2 часа) – по шкале значений индикатора это соответствует 40 баллам.Число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно – 123 чел.;Общее число опрошенных получателей услуг – 257 чел.**Расчет показателя 2.2 в сфере охраны здоровья** **Пздожид = {40 + (123 : 257 × 100)} : 2 = 40 + {(0,4786 × 100)} : 2 = (40 + 47,86) : 2 = 87,86 : 2 = 43,93 = 44 балла****В сфере образования**Показатель (2.2) «Время ожидания предоставления услуги» не установлен. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере образования используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3).**Пкомф.усл -** (показатель 2.1 – «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуги) = 60 баллов**Пкомфуд -** (показатель 2.3 – «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации» организации комфортных условий для предоставления услуги, см. расчет ниже) = 89 баллов**Расчет показателя 2.2 в сфере образования:****Поожид = (60 баллов + 89 баллов) : 2 = 149 : 2= 74,50 = 74 балла****В сфере социального обслуживания**Число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно – 217 чел.;Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 5 Рекомендуемого образца Анкеты – 230 чел.**Расчет показателя 2.2 в сфере социального обслуживания****Псоожид = 217 : 230 × 100 = 0,9434 × 100 = 94,34 = 94 балла** |

**ПОКАЗАТЕЛЬ 2.3**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** **в баллах** |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **(Пкомфуд)** | 0,3 | 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы **(Укомф)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос  **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (2.3) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пкомфуд =**  | **Укомф** |  **×100,** | **(2.3)** |
| **Чобщ** |

где**Укомф** - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг.**Пример расчета значения показателя 2.3.**Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 400 чел;Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 6 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.**Расчет показателя 2.3:****Пкомфуд = 400: 450 × 100 = 0,8889 × 100 = 88,89 = 89 баллов** |
| **Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг,** **в том числе время ожидания предоставления услуг» (К2)** |  | **К2=(0,3×Пкомф.усл + 0,4×Пожид + 0,3×Пкомфуд)***В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства****, критерий не установлен.*** При расчете итогового значения показателя оценки по организации данного вида критерий (2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3).**К2=( К1+ К3)/2** | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 2** (по значениям показателей 2.1 и 2.2)**Вариант 1.** Для организаций в сфереохраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства**Пкомф.усл** - обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг – 60 баллов.**Пожид** - время ожидания предоставления услуги – 74 баллов.**Пкомфуд** - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией– 89 баллов.**Расчет значения критерия 2:****К2= 0,3 × 60 + 0,4 ×74 + 0,3 × 89 = 18 + 29,6 + 26,7 = 74,3 = 74 балла** **Вариант 2.** Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства**К1 –** открытость и доступность информации об организации культуры – 54 балла.**К3 –** доступность услуг для инвалидов *(см. расчет ниже)* – 69 баллов.**Расчет значения критерия 2:****К2 = (54 + 69) : 2 = 123 : 2 = 61,5 = 61 балл.** |

**Показатели, характеризующие**

**ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

**ПОКАЗАТЕЛЬ 3.1.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества,** **подлежащие оценке4** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 3.1 | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:- оборудованных 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 санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.  **(Поргдост)** | 0,3 | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:**4**1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;4) сменных кресел-колясок;5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (3.1)Единого порядка |
| - **количество условий доступности организации** для инвалидов (от одного до четырех) **(Соргдост)** | по 20 баллов за каждое условие**(Торгдост)** |
| - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100 баллов |
| **Поргдост = Торгдост × Соргдост , (3.1)**где:**Торгдост** – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);**Соргдост –** количество условий доступности организации для инвалидов. При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества **(Поргдост)**принимает значение 100 баллов**Пример для расчета значения показателя 3.1.****Вариант 1**В организации в наличии **четыр**е условия обеспечения доступности для инвалидов (например, следующие):1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;3) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы;4) наличие сменных кресел-колясок.**Соргдост  –** количество условий доступности организации для инвалидов – 4.**Торгдост -** количество баллов за каждое условия доступности для инвалидов – 20 баллов.**Расчет по варианту 1:****Поргдост = 20 баллов × 4 условия = 80 баллов****Вариант 2**В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности для инвалидов.**Расчет по варианту 2:** **Поргдост = 100 баллов** (при наличии пяти и более условий доступности показатель принимает значение, равное 100 баллам).Для организаций социальной сферы (культуры, образования, охраны здоровья, социального обслуживания, медико-социальной экспертизы), размещающихся в объектах культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации, определение параметров показателя оценки качества, подлежащих оценке (условий доступности), осуществляется с учетом приказа Минкультуры России от 20 ноября 2015 г. № 2834 (см. таблицу сопоставления условий доступности для инвалидов ниже).

|  |  |
| --- | --- |
| Формулировка параметров показателя оценки качества, подлежащих оценке в соответствии с ведомственными приказами федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности  | Описание параметров показателя оценки качества доступности услуг для инвалидов, подлежащих оценке, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20 ноября 2015 г. № 2834 |
| Формулировка (Описание) параметров показателя оценки качества доступности услуг для инвалидов | пункт приказа |
| **3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:** |
| **1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)** | **1) Оборудование входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию:**- оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;- расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода; | 8.3 |
| - оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них; | 8.1 |
| - использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки;- прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов | 8.4 |
| - обеспечение возможности входа и выхода из объекта культурного наследия, в том числе с использованием специальных подъемных устройств  | 6 |
| **2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов** | **2) Организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов:**- размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;- обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;- создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;- расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение | 8.1 |
| **3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов** | **3) Организация путей движения на объекте культурного наследия**- обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней | 8.4 |
| - устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования | 8.3 |
| - обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней; | 8.2 |
| **4) сменных кресел-колясок** | Применяется в редакции приказа Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 |
| **5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы** | Применяется в редакции приказа Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 |

 |
| 3.2 | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:- 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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. **(Пуслугдост)** | 0,4 | 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (3.2)Единого порядка |
| -  **количество условий доступности**, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)  **(Суслугдост)** | по 20 баллов за каждое условие**(Туслугдост)** |
| - наличие пяти и более условий доступности | 100 баллов |
| **Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост, (3.2)**где:**Туслугдост** – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);**Суслугдост**– количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества **(Пуслугдост)** принимает значение 100 баллов.**Пример для расчета значения показателя 3.2.****Вариант 1**В организации в наличии **три** условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (например, следующие условия):1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации;3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).**Соргдост  –** количество условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими – 3.**Торгдост -** количество баллов за каждое условия доступности услуг для инвалидов – 20 баллов.**Расчет по варианту 1:** **Пуслугдост = 20 баллов × 3 условия = 60 баллов****Вариант 2**В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.**Расчет по варианту 2:** **Пуслугдост = 100 баллов** (при наличии пяти и более условий доступности показатель 3.2. принимает значение, равное 100 баллам). |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).**(Пдостуд)** | 0,3 | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов  **(Удост)** , по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты  **(Чинв)**  | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (3.3) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пдостуд = (** | **Удост** |  **) ×100,** | **(3.3)** |
| **Чинв** |

где**Удост** - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг дляинвалидов;**Чинв** - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.**Пример для расчета значения показателя 3.3.****Удост** - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов - 125 чел;**Чинв** - число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 175 чел.**Расчет показателя 3.3:****Пдостуд = 125: 175 × 100 = 0,7142 ×100 = 71,42 = 71 балл** |
| **Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К3)** | 1,0 | **К3=(0,3×Поргдост + 0,4×Пуслугдост + 0,3× Пдостуд)** | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 3** (по значениям показателей в варианте 1):**Поргдост** - оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 80 баллов;**Пуслугдост** - обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов;**Пдостуд -** доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) – 71 балл.**Расчет значения критерия 3:****К3 = (0,3 × 80) + (0,4 × 60) + (0,3 × 71) = 24 + 24 + 21,3 = 69,3 = 69 баллов**. |

**Показатели, характеризующие**

**ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров** **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **(Пперв.конт уд)** | 0,4 | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги **(Уперв.конт),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **( Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (4.1) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пперв.конт уд = (** | **Уперв.конт** |  **) ×100,** | **(4.1)** |
| **Чобщ** |

где**Уперв.конт** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг.**Пример расчета значения показателя 4.1.****Уперв.конт** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – 130 человек;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 9 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.**Расчет показателя 4.1:****Пперв.конт уд = (130 : 150) × 100 = 0,8667 × 100 = 86,67 = 87 баллов**. |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Показ.услугуд)** | 0,4 | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги **(Уоказ.услуг),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **( Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (4.2) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показ.услугуд = (** | **Уоказ.услуг** |  **) × 100,** | **(4.2)** |
| **Чобщ** |

где**Уоказ.услуг** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;**Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг.**Пример расчета значения показателя 4.2.****Уоказ.услуг** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги 145 человек;**Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 10 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.**Расчет показателя 4.2:****Показ.услугуд = (145 : 150) × 100 = 0,9667 × 100 = 96,67 = 97 баллов**. |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Пвежл.дистуд)** | 0,2 | 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия **(Увежл.дист),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (4.3) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пвежл.дистуд = (** | **Увежл.дист** |  **) × 100,** | **(4.3)** |
| **Чобщ** |

где**Увежл.дист**- число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;**Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг.**Пример расчета значения показателя 4.3.****Увежл.дист**- число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 70 человек;**Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 12 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 95 человек.**Расчет показателя 4.3:****Показ.услугуд = (70 : 95) × 100 = 0,7368 × 100 = 73,68 = 74 балла**  |
| **Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4)** | 1,0 | *Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства:***К4=(0,4×Пперв.конт уд + 0,4×Показ.услугуд + 0,2×Пвежл.дистуд)***Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»* ***не установлен.*** *При расчете итогового значения показателя оценки по организации используется расчетная величина критерия 4 ««Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы», которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3) по формуле:***К4 = (К1+ К3)/2** | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 4:**Вариант 1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства**Пперв.конт уд –**доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы – 87 баллов;**Показ.услугуд** – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы – 97 баллов;**Пвежл.дистуд** – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74 балла. **Расчет значения критерия 4****К4 = (0,4 × 87) + (0,4 × 97) + (0,2 × 74) = 34,8 + 38,8 + 14,8 = 88,4 = 88 баллов** Вариант 2. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства**К1 –** открытость и доступность информации об организации культуры – 54 баллов;**К3 –** доступность услуг для инвалидов – 69 баллов.**Расчет значения критерия 4:****К4 = (54 + 69) : 2 = 123 : 2 = 61,5 = 61 балл.** |

**Показатели, характеризующие**

**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров** **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Преком)** | 0,3 | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым  | число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (**Уреком**), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (**Чобщ**) | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (5.1) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Преком = (** | **Уреком** |  **)×100,** | **(5.1)** |
| **Чобщ** |

где**Уреком-** число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг.**Пример расчета значения показателя 5.1.****Уреком-** число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – 125 человек;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 13 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.**Расчет значения показателя 5.1:****Преком = (125 : 250) × 100 = 0,50 × 100 = 50 баллов.** |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества,** **подлежащие оценке 5** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров** **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **(Порг.услуд)** | 0,2 | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:- наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы;- графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее) | число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг **(Уорг.усл)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (5.2) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Порг.услуд = (** | **Уорг.усл** |  **)×100,** | **(5.2)** |
| **Чобщ** |

где**Уорг.усл**- число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг.**Пример расчета значения показателя 5.2.****Уорг.усл**- число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг:1) в сфере охраны здоровья – число получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее) – 230 человек;2) в сфере культуры, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания – число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) – 230 человек;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 14 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.**Расчет значения показателя 5.2:****Преком = (230 : 250) × 100 = 0,92 × 100 = 92 балла.**---------------------------------------**5** Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере охраны здоровья – «наличием и понятностью навигации внутри организации»; для организаций в сфере культуры, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – «графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)».  |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров** **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Пуд)** | 0,5 | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы **(Ууд),** по отношению кчислу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (5.3) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пуд = (** | **Ууд** |  **)×100,** | **(5.3)** |
| **Чобщ** |

где**Ууд**- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг.**Пример расчета значения показателя 5.3.****Ууд**- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы – 200 человек;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 15 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.**Расчет значения показателя 5.3:****Преком = (200 : 250) × 100 = 0,80 ×100 = 80 баллов.** |
| **Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5)** | 1,0 | *В сфере культуры, охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания:***К5=(0,3×Преком + 0,2×Порг.услуд + 0,5×Пуд)***В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлен.*При расчете итогового значения показателя оценки по организации для данных организаций используется расчетная величина критерия (5), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3).**К5 = (К1+ К3)/2** | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 5:****Вариант 1.** Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства**Преком –**доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы), выраженная в баллах – 50 баллов.**Порг.услуд –**доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, выраженная в баллах – 92 балла. **Пуд** – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, выраженная в баллах – 80 баллов.**Расчет значения критерия 5:****К5 = 0,3 × 50 + 0,2 × 92 + 0,5 × 80 = 15 + 18,4 + 40 = 73,4 = 73 балла**.**Вариант 2.** Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства**К1 –** открытость и доступность информации об организации культуры – 54 балла.**К3 –** доступность услуг для инвалидов – 69 баллов.**Расчет значения критерия 5:****К5 = (54 + 69) : 2 = 123 : 2 = 61,5 = 61 балл.** |

**Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества**

**Sn=∑Kmn/5, (6)**

где:

**Sn –** показатель оценки качества n-ой организации;

**Кmn –** значения критериев оценки в n-ой организации

**Пример расчета значения показателя оценки качества по организации (**по значениям критериев, рассчитанных в вышеприведенных примерах /по варианту 1/):

**S = (54 + 74 + 69 + 88 + 73) : 5 = 358 : 5 = 71,6 = 72 балла.**

**Показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации (в муниципальном образовании)**

**Sou =∑Soun /Nou , (7)**

где:

**Sou –** показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

**Soun –** показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

**Nou–** количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

**Пример расчета значения показателя оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации (в муниципальном образовании):**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер организации (n)Показатель оценки качества | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Soun | 70 | 72 | 33 | 89 | 54 | 55 | 95 |

Количество организаций в отрасли социальной сферыв субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) Nou =7

**Sou = (60 + 72 + 33 + 89 + 54 + 55 + 95) : 7 = 458 : 7 = 65,43 = 65 баллов.**

**Показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации (муниципальному образованию) в целом**

**Su =∑Sou / Qu,(9)**

где:

**Su** – показатель оценки качества в u-ом субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании);

**Sou** – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании);

**Qu** – количество отраслей социальной сферы, в которых в u-ом субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) проводилась независимая оценка качества.

**Пример расчета значения показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (муниципальному образованию) в целом:**

**Вариант 1.** В субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) проводилась оценка качества во всех отраслях социальной сферы

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Социальная сфераПоказатель (о)оценки качества | Культура | Охрана здоровья | Образование  | Социальное обслуживание |
| Sou | 74 | 82 | 78 | 79 |

Количество отраслей социальной сферы, в которых **п**роводилась оценка качества **Q** = 4

**Sou = (74 + 82 + 78 + 79) : 4 = 313 : 4 = 78,25 = 78 баллов.**

**Вариант 2.** В субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) проводилась оценка качества в трех отраслях социальной сферы

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Социальная сфераПоказатель (о)оценки качества | Культура | Охрана здоровья | Образование  | Социальное обслуживание |
| Sou | 74 | 82 | 78 | - |

Количество отраслей социальной сферы, в которыхпроводилась оценка качества **Q** = 3

**Sou = (74 + 82 + 78) : 3 = 234 : 3 = 78 баллов.**

1. Для организаций в сфере охраны здравья смотри также примерные расчеты, подготовленные Минздравом России и размещенные на официальном сайте Минздрава России в сети «Интернет» в разделе «Независимая оценка/Нормативно правовая база/Примерный расчет» по адресу: <https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami> [↑](#footnote-ref-0)
2. Для организаций в сфере охраны здоровья формы анкет для опроса потребителей услуг утверждены приказом Минздрава России от 13 июля 2018 г. № 442 «Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет» (приложения 1 и 2 к приказу). [↑](#footnote-ref-1)