



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

П Р И К А З

31 мая 2018 г.

№ 344 Н


Москва

Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы

В целях методического обеспечения проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы и в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона 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» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2017, № 50, ст. 7563) **п р и к а з ы в а ю:**

Утвердить прилагаемый Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

Министр

 М.А.Топилин

Приложение
к приказу Минтруда России
от 31 мая 2018 г. № 344н

Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы

I. Общие положения

1. Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее – Единый порядок), разработан в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона 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 – Федеральный закон № 392-ФЗ).

2. Единый порядок определяет порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг (далее соответственно – показатели оценки качества, критерии оценки качества) организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее – организации социальной сферы) в целях обеспечения единого подхода к формированию количественных результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – независимая оценка качества, оценка) и их интерпретации.

3. С целью обеспечения единого подхода к формированию количественных результатов оценки в Едином порядке применяются следующие понятия:

значимость критерия оценки качества – вес критерия оценки в совокупности критериев оценки, установленный в соответствии с требованиями Единого порядка, выраженный в процентах;

значение критерия оценки качества – количественная оценка критерия по совокупности показателей оценки качества с учетом его значимости, выраженная в баллах;

значимость показателя оценки качества – вес показателя оценки качества в совокупности показателей оценки по каждому критерию, установленный в соответствии с требованиями Единого порядка, выраженный в процентах;

значение показателя оценки качества – количественная характеристика показателя с учетом его значимости, выраженная в баллах;

параметры показателя оценки качества – совокупность признаков показателя, из наличия или отсутствия которых формируется количественная характеристика показателя оценки качества;

индикаторы параметров оценки качества – доступная наблюдению и измерению характеристика параметров оценки качества;

результат независимой оценки качества – итоговая оценка в баллах, получаемая в ходе независимой оценки качества по совокупности критериев оценки качества, рассчитанная с учетом их значимости;

итоговый (отраслевой) результат независимой оценки качества – количественная оценка качества условий оказания услуг в баллах, рассчитанная по совокупности организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества, в соответствующей отрасли социальной сферы субъекта Российской Федерации (муниципалитета);

сводный (отраслевой) результат – количественная оценка качества условий оказания услуг в баллах, рассчитанная по совокупности организаций в соответствующей отрасли социальной сферы, в отношении которых проводилась независимая оценка качества, в целом по Российской Федерации.

4. Единый порядок устанавливает для организаций социальной сферы, указанных в пункте 2 Единого порядка, в отношении которых проводится независимая оценка, единые:

- подходы к формированию показателей и параметров оценки качества, обеспечивающие одинаковое их содержание;
- количество и значимость критериев оценки качества, а также показателей их характеризующих;
- способ расчета количественных результатов независимой оценки качества;
- единицы измерения значений показателей оценки и критериев оценки качества (в баллах);
- значения параметров показателей оценки качества;
- максимальные величины значения критериев и показателей оценки качества.

5. Независимая оценка качества в отношении организаций социальной сферы проводится по следующим критериям оценки качества условий оказания услуг, установленным Федеральным законом № 392-ФЗ:

- открытость и доступность информации об организации социальной сферы;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги¹;

¹ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ независимая оценка качества в отношении организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- доступность услуг для инвалидов.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, устанавливаются уполномоченными федеральными органами исполнительной власти в установленной сфере деятельности.

II. Характеристика критериев и показателей оценки качества

6. Для расчета количественных результатов независимой оценки устанавливается значимость критериев оценки качества, приведенная в приложении № 1 к Единому порядку.

Сумма величин значимости критериев оценки качества составляет 100 процентов.

7. Содержание критериев оценки качества характеризуют показатели, которые определяются совокупностью параметров, подлежащих оценке.

8. Значения показателей оценки определяются в соответствии с их параметрами и индикаторами, приведенными в приложении № 2 к Единому порядку.

9. Источниками и методами сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями являются:

- официальные сайты организаций социальной сферы в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), информационные стенды в помещениях организаций социальной сферы;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;
- результаты изучения условий оказания услуг организациями социальной сферы (наблюдение, контрольная закупка, посещение организации социальной сферы);
- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации социальной сферы, и пр.).

III. Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки качества

10. Значение показателей оценки качества по каждому критерию оценки качества определяется с учетом значений параметров показателей оценки качества, приведенных в приложении № 2 к Единому порядку.

11. Порядковый номер показателя оценки качества и его параметров указывается согласно номеру, приведенному в приложении № 2 к Единому порядку.

12. Значение параметра, выраженного в процентах, переводится в значение параметра, выраженного в баллах, следующим образом:

$$1\% = 1 \text{ балл.}$$

13. Значения показателей оценки качества по каждому критерию оценки качества рассчитываются по формуле:

$$P_i^m = (\sum P_{mij}) / J_i, \quad (1)$$

где m – порядковый номер критерия оценки качества, $m=1..5$;

i – порядковый номер показателя оценки качества, $i=1..3$;

j – порядковый номер параметра показателя оценки качества, $j=1..2$;

P_{mij} – значение j -го параметра по i -ому показателю оценки m -го критерия, в баллах;

J_i – количество учитываемых параметров i -ого показателя оценки качества.

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

– P_1^1 – значение показателя 1.1, рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2):

$$P_1^1 = (P_{1.1.1} + P_{1.1.2}) / 2, \quad (1.1)$$

где $P_{1.1.1}$, $P_{1.1.2}$ – значения параметров показателя оценки, определяются в соответствии со значениями индикаторов параметров оценки $P_{1.1.1}''$, $P_{1.1.2}''$, приведенными в приложении № 2 к Единому порядку, в баллах;
 $P_{1.1.1}''$ и $P_{1.1.2}''$ – значения индикаторов параметров оценки, рассчитываются по соответствующей формуле:

$$P_{1.1.1}'' = \left(\frac{\text{количество размещенных материалов на информационных стендах}}{\text{количество материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями}} \right) \times 100;$$

$$P_{1.1.2}^n = \left(\frac{\text{количество размещенных материалов на официальном сайте}}{\text{количество материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями}} \right) \times 100.$$

– P_2^1 – значение показателя 1.2:

$$P_2^1 = p_{1.2.1}, \quad (1.2)$$

где $p_{1.2.1}$ – значение параметра показателя оценки, определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в приложении № 2 к Единому порядку, в баллах;

– P_3^1 – значение показателя 1.3, рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2) в баллах:

$$P_3^1 = (p_{1.3.1} + p_{1.3.2})/2, \quad (1.3)$$

где $p_{1.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещениях организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

$p_{1.3.2} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

– P_1^2 – значение показателя 2.1:

$$P_1^2 = p_{2.1.1}, \quad (2.1)$$

где $p_{2.1.1}$ – значение параметра показателя оценки, определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в приложении № 2 к Единому порядку, в баллах;

– P_2^2 – значение показателя 2.2, рассчитывается:

- для организаций в сфере образования и культуры показатель 2.2 для оценки не применяется, значение показателя 2.2 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений показателей (2.1 и 2.3)

$$P_2^2 = (P_1^2 + P_3^2)/2; \quad (2.2.1)$$

- для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и медико-социальной экспертизы учитываемые параметры оценки устанавливаются 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.

В случае применения двух параметров значение показателя 2.2 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений параметров (2.2.1 и 2.2.2):

$$П_2^2 = (п_{2.2.1} + п_{2.2.2})/2. \quad (2.2.2)$$

В случае применения одного из параметров (2.2.1 или 2.2.2) для организаций отрасли социальной сферы в расчете показателя учитывается только один из них:

$$П_2^2 = п_{2.2.1} \text{ или } П_2^2 = п_{2.2.2};$$

где $п_{2.2.1}$ – значение параметра показателя оценки определяется в соответствии со значениями индикаторов параметров оценки, приведенными в приложении № 2 к Единому порядку, в баллах;

$$п_{2.2.2} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

– $П_3^2$ – значение показателя 2.3:

$$П_3^2 = п_{2.3.1}, \quad (2.3)$$

$$\text{где } п_{2.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

– $П_1^3$ – значение показателя 3.1:

$$П_1^3 = п_{3.1.1}, \quad (3.1)$$

где $п_{3.1.1}$ – значение параметра показателя оценки определяется в соответствии со значениями индикаторов параметров оценки, приведенными в приложении № 2 к Единому порядку, в баллах;

– Π_2^3 – значение показателя 3.2:

$$\Pi_2^3 = \Pi_{3.2.1}, \quad (3.2)$$

где $\Pi_{3.2.1}$ – значение параметра показателя оценки определяется в соответствии со значениями индикаторов параметров оценки, приведенными в приложении № 2 к Единому порядку, в баллах;

– Π_3^3 – значение показателя 3.3:

$$\Pi_3^3 = \Pi_{3.3.1}, \quad (3.3)$$

где $\Pi_{3.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг – инвалидов}} \right) \times 100.$

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»

– Π_1^4 – значение показателя 4.1:

$$\Pi_1^4 = \Pi_{4.1.1}, \quad (4.1)$$

где $\Pi_{4.1.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

– Π_2^4 – значение показателя 4.2:

$$\Pi_2^4 = \Pi_{4.2.1}, \quad (4.2)$$

где $\Pi_{4.2.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

– Π_3^4 – значение показателя 4.3:

$$\Pi_3^4 = \Pi_{4.3.1}, \quad (4.3)$$

где $\Pi_{4.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

– Π_1^5 – значение показателя 5.1:

$$\Pi_1^5 = \Pi_{5.1.1}, \quad (5.1)$$

где $\Pi_{5.1.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы рекомендовать)}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

– Π_2^5 – значение показателя 5.2 рассчитывается по параметрам оценки, установленным 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:

$$\Pi_2^5 = \Pi_{5.2.1}, \quad (5.2)$$

где $\Pi_{5.2.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

– Π_3^5 – значение показателя 5.3:

$$\Pi_3^5 = \Pi_{5.3.1}, \quad (5.3)$$

где $\Pi_{5.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

14. Итоговая оценка по критерию К в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям (по данному критерию) с учетом их значимости, приведенной в приложении № 2 к Единому порядку:

$$K^m = \sum a_i^m \times \Pi_i^m = a_1^m \times \Pi_1^m + a_2^m \times \Pi_2^m + a_3^m \times \Pi_3^m, \quad (6)$$

где m – порядковый номер критерия оценки качества, $m=1..5$;
 i – порядковый номер показателя оценки качества, $i=1..3$;
 Π_i^m – значения i -го показателя по m -му критерию, в баллах;
 a_i^m – значимость показателя.

Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение

критериев, по которым оценка не производится, устанавливается равным среднему арифметическому значению количества баллов по измеряемым критериям²:

$$K^{2,4,5} = (K^1 + K^3) / 2. \quad (7)$$

15. Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации (федеральном учреждении медико-социальной экспертизы) определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимости в соответствии с приложением № 1 к Единому порядку:

$$S_n = \sum b^m \times K_n^m = b^1 \times K_n^1 + b^2 \times K_n^2 + b^3 \times K_n^3 + b^4 \times K_n^4 + b^5 \times K_n^5, \quad (8)$$

где S_n – оценка качества условий оказания услуг в n -ой организации социальной сферы, в баллах;

n – номер организации социальной сферы, для которой рассчитывается итоговая оценка S_n , $n=1..N$;

N – количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли социальной сферы в конкретном субъекте Российской Федерации;

m – порядковый номер критерия оценки качества, $m=1..5$;

K_n^m – значения m -го критерия в n -ой организации, в баллах;

b^m – значимость m -го критерия.

IV. Расчет результатов независимой оценки качества

16. Расчет результатов независимой оценки качества в субъекте Российской Федерации проводится по совокупности организаций, включенных в перечень организаций, в отношении которых проведена такая оценка.

Расчет результатов независимой оценки качества проводится по каждому критерию, указанному в пункте 5 Единого порядка, и по совокупности критериев в отраслевом разрезе и в целом по субъекту Российской Федерации.

17. Для каждой отрасли социальной сферы значения результатов независимой оценки качества в субъекте Российской Федерации рассчитываются:

17.1. По каждому критерию результат независимой оценки качества рассчитывается как средняя арифметическая величина значений данного критерия по всем организациям, в отношении которых проведена оценка в соответствующей отрасли социальной сферы, и определяется по формуле:

² В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ, независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры, а также доступность услуг для инвалидов.

$$S^{\text{отр}, Km} = \sum K_n^m / N^{\text{отр}}, \quad (9)$$

где $S^{\text{отр}, Km}$ – результат независимой оценки качества в соответствующей отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации по критерию K^m , в баллах;
 n – номер организации социальной сферы, $n=1.. N^{\text{отр}}$;
 $N^{\text{отр}}$ – количество организаций, в отношении которых проведена оценка в соответствующей отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации;
 m – порядковый номер критерия оценки качества, $m=1..5$;
 K_n^m – значения m -го критерия в n -ой организации в соответствующей отрасли социальной сферы, в баллах.

17.2. По совокупности общих критериев качества условий оказания услуг итоговый (отраслевой) результат независимой оценки качества рассчитывается как средняя арифметическая величина значений итоговых оценок (формула 8) по всем организациям в субъекте Российской Федерации, в отношении которых проводилась оценка:

$$S^{\text{отр}} = \sum S_n / N^{\text{отр}}, \quad (10)$$

где $S^{\text{отр}}$ – итоговое (отраслевое) значение результатов независимой оценки качества для отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации по совокупности общих критериев, в баллах;
 S_n – оценка качества условий оказания услуг в n -ой организации социальной сферы, в баллах;
 n – номер организации социальной сферы, $n=1.. N^{\text{отр}}$;
 $N^{\text{отр}}$ – количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации.

17.3. Результат независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается как среднее арифметическое значение итоговых (отраслевых) результатов независимой оценки качества:

$$P = \sum S^{\text{отр}} / Q = (S^{\text{культ.}} + S^{\text{здрав.}} + S^{\text{образ.}} + S^{\text{соц.обсл.}}) / Q, \quad (11)$$

где P – результат независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы в субъекте Российской Федерации, в баллах;
 $S^{\text{отр}}$ – итоговое (отраслевое) значение результатов независимой оценки качества для отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации по совокупности общих критериев (формула 10), в баллах;

Q – количество отраслей социальной сферы, в которых в субъекте Российской Федерации в отчетном году проводилась независимая оценка качества.

18. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы в муниципальном образовании (городском округе и муниципальном районе) рассчитываются аналогично порядку, предусмотренному для расчета результатов независимой оценки качества в субъекте Российской Федерации в пунктах 16-17 Единого порядка.

19. Сводный (отраслевой) результат по каждой отрасли социальной сферы в целом по Российской Федерации рассчитывается как средняя арифметическая величина итоговых (отраслевых) оценок в данной отрасли по совокупности общих критериев (формула 10) во всех субъектах Российской Федерации и определяется по формуле:

$$S^{\text{отр}} = \sum S^{\text{отр}}_r / R, \quad (12)$$

где r – порядковый номер субъекта Российской Федерации, $r=1..R$;
 R – количество субъектов Российской Федерации ($R=85$);
 $S^{\text{отр}}_r$ – итоговое (отраслевое) значение результатов независимой оценки качества для отрасли социальной сферы в r -ом субъекте Российской Федерации по совокупности общих критериев, в баллах.

Значимость критериев оценки качества условий оказания услуг
организациями социальной сферы

№	Критерии	Коэффициент значимости критерии
1.	Открытость и доступность информации об организации социальной сферы	20%
2.	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги	20%
3.	Доступность услуг для инвалидов	15%
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы	15%
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	30%
		100%

Приложение № 2

Характеристики показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

№	Показатели	Значимость показателя	Параметры показателя, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение в баллах
I	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы					
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; - на официальном сайте организации социальной сферы;	30%	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 или доля размещенных материалов составляет менее 70% (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) - доля размещенных материалов (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) составляет: 70-80% 81-90% более, чем 90%	0 баллов 40 баллов 60 баллов 100 баллов	100 баллов
	- на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).		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 или доля размещенных материалов составляет менее 70% (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) доля размещенных материалов (в % от	0 баллов	

				количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) составляет: 70-80% 81-90% более, чем 90%	40 баллов 60 баллов 100 баллов	
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи обращения электронного обращения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздела «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).	30%	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - наличие и функционирование каждого дистанционного способа взаимодействия - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	0 баллов по 30 баллов за каждый способ 100 баллов	100 баллов
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и	40%	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о	0-100 баллов	100 баллов

	<p>доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>		<p>деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационном сайте социальной сферы</p> <p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»</p>	<p>деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационном сайте социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p> <p>доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p>	<p>0-100 баллов</p>	<p>100 баллов</p>
<p>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»</p>	<p>100%</p>					<p>100 баллов</p>
<p>2</p>	<p>Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг¹</p>					
<p>2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа</p>	<p>30%</p>	<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; - наличие и доступность питьевой</p>	<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; - наличие и доступность питьевой</p>	<p>- отсутствуют комфортные условия</p> <p>- наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг</p> <p>- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг</p>	<p>0 баллов</p> <p>по 20 баллов за каждое условие</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p>

¹ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	<p>воды;</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации социальной сферы; - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); - 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 и пр.); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти 			
2.2. Время ожидания	40%	- превышает установленный норматив	0 баллов	100

предоставления услуги. 2,3	предоставления услуги	предоставления услуги	баллов	
			10 баллов	баллов
			10 баллов	баллов
			20 баллов	
			40 баллов	
			60 баллов	
			100 баллов	
			0-100 баллов	
			0-100 баллов	100 баллов
2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 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.)	доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов

² Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры. В суммарном значении критерия показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3).

³ Перечень параметров оценки времени ожидания предоставления услуги для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества полномочным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности. В случае не применения одного из приведенных параметров (2.2.1 или 2.2.2) в расчете показателя 2.2 учитывается только один из них. Если применимы оба параметра (2.2.1 и 2.2.2), то значение показателя рассчитывается как средняя арифметическая величина их значений.

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	100%			100 баллов		
Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов						
3						
3.1	<p>Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	30%	<p>3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. 	<p>- отсутствуют условия доступности для инвалидов</p> <p>- наличие каждого из условий доступности для инвалидов</p> <p>- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов</p>	<p>0 баллов</p> <p>по 20 баллов за каждое условие</p> <p>100 баллов</p>	100 баллов
3.2	<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги</p>	40%	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги	<p>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>- наличие каждого из условий</p>	<p>0 баллов</p> <p>по 20</p>	100 баллов

3.3	<p>наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	30%	<p>наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие пяти и более условий доступности 	баллов за каждое условие 100 баллов	100 баллов
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	30%	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа)	0-100 баллов	100 баллов

	инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).				опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	
	Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»	100%				100 баллов
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы					
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).	40%	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	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 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).	40%	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	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 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).	20%	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»		100%				100 баллов
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг					
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).	30%	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных	20%	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организациями условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных в	0-100 баллов	100 баллов

	получателей услуг). ⁴		навигации внутри организации социальной сферы; - Графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	баллы)		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50%	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		100%				100 баллов

⁴ Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества полномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности.