

ПОКАЗАТЕЛИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

| № | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Максимальное значение в баллах |
|------|--|-----------------------|---|--|---|--------------------------------|
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | | | | | |
| 1.1. | <p>Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации;</p> <p>- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет».</p> | 30% | <p>1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами</p> <p>1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами</p> | <p>- отсутствует информация о деятельности организации</p> <p>- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)</p> <p>- отсутствует информация о деятельности организации</p> <p>- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)</p> | <p>0 баллов</p> <p>1-100 баллов</p> <p>0 баллов</p> <p>1-100 баллов</p> | 100 баллов |

| | | | | | | |
|------|---|-----|--|--|-------------------------------|------------|
| 1.2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | 30% | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 баллов |
| | | | - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | по 30 баллов за каждый способ | |
| | | | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; - иного электронного сервиса | - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов | |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . | 40% | 1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| | | | 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном | 0-100 баллов | |

| | | | | | | |
|------|---|------|---|---|--|---------------|
| | | | | сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | | |
| | Итого по критерию 1 | 100% | | | | 100 баллов |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | | | | | |
| | Обеспечение в организации 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). | 30% | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 баллов |
| | | | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; | - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие | |
| 2.1. | | | - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации; - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, на «Едином портале государственных и функциональных услуг (функций)» (Госуслуги.ру), при личном | - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов | |

| | | | | | | |
|------|---|--|---|--|--------------|---------------|
| | | | <p>посещении в регистратуре или у специалиста и пр.);</p> <p>- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти</p> | | | |
| 2.2. | Своевременность предоставления услуги. | 40% | 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги | - превышает установленный срок ожидания | 0 баллов | 100 баллов |
| | | | | - 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/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 | | |
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных | 0-100 баллов | 100 баллов |

| | | | | | | |
|-----|---|------|---|--|--|------------|
| | | | | в баллы) | | |
| | Итого по критерию 2 | 100% | | | | 100 баллов |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | | | | | |
| 3.1 | <p>Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</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. | 30% | <p>3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:</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 | <ul style="list-style-type: none"> - отсутствуют условия доступности для инвалидов - наличие одного условия - наличие двух условий - наличие трех условий - наличие четырех условий - наличие пяти условий | <ul style="list-style-type: none"> 0 баллов 20 баллов 40 баллов 60 баллов 80 баллов 100 баллов | 100 баллов |
| 3.2 | <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги 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 | 40% | <p>3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги 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 | <ul style="list-style-type: none"> - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - наличие одного условия - наличие двух условий | <ul style="list-style-type: none"> 0 баллов 20 баллов 40 баллов | 100 баллов |

| | | | | | | |
|------|---|------|---|---|--------------|------------|
| | <p>информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p> | | <p>шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p> | <p>- наличие трех условий</p> | 60 баллов | |
| | | | | <p>- наличие четырех условий</p> | 80 баллов | |
| | | | | <p>- наличие пяти и более условий</p> | 100 баллов | |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 30% | 3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| | Итого по критерию 3 | 100% | | | | 100 баллов |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | | | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт | 40% | 4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной/ | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих | 0-100 баллов | 100 баллов |

| | | | | | | |
|------|--|------|---|--|--------------|------------|
| | и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | приемного отделения/-регистратуры/кассы и прочие) при непосредственном обращении в организацию | первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | | |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | 4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачей/социальных работников/преподавателей/экскурсоводов и прочие) при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, 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 при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | 4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| | Итого по критерию 4 | 100% | | | | 100 баллов |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | | | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в | 30% | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была | 0-100 баллов | 100 баллов |

| | | | | | | |
|------|---|------|---|--|--------------|------------|
| | % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | | возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | | |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | 5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| | Итого по критерию 5 | 100% | | | | 100 баллов |