

**Параметры и значения показателей  
независимой оценки качества условий оказания услуг  
МАУ ДО «Первомайская детская школа искусств»**

| №    | Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)  | Значимость показателей оценки качества | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке   | Индикаторы параметров показателей оценки качества   | Значение параметров в баллах  | Максимальное значение показателей в баллах         | Значение показателя по результатам НОК 2019 |
|------|--|--|---|---|---|--|---|
| 1    |  |  |   |   |   |  |   |
| 1.1. | <p>Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- на информационных стенах в помещении организации социальной сферы;</li> <li>- на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).</li> </ul> | 0,3                                    | <p>1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стенах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами</p> <p>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</p> | <p>- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы</p> <p>- количество материалов, размещенных на информационных стенах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами</p> <p>- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте</p> <p>количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами</p> | <p>0 баллов</p> <p>1-100 баллов</p> <p>0 баллов</p> <p>1-100 баллов</p> | <p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (1.1)</p> | <p>100</p>                                  |

|      |   |     |   |  |   |   |     |
|------|---|-----|---|--|---|---|-----|
|      |   |     |   |  |   |   |     |
| 1.2. | Nаличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:<br>- абонентского номера телефона;<br>- адреса электронной почты;<br>- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);<br>- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;<br>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | 0,3 | 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:<br>- абонентского номера телефона;<br>- адреса электронной почты;<br>- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);<br>- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;<br>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);<br>- иного дистанционного способа взаимодействия. | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия<br><br>- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)<br><br>- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия                                  | 0 баллов<br><br>по 30 баллов за каждый способ<br><br>100 баллов | 100 баллов<br><br>Для расчета формула (1.2) | 100 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций социальной сферы, размещенной на информационных стенах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).   | 0,4 | 1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций социальной сферы, размещенной на информационных стенах в помещении организации социальной сферы   | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций социальной сферы, размещенной на информационных стенах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов  | 100 баллов<br><br>Для расчета формула (1.3) | 100 |

|      |  |     |  |  |  |   |     |
|------|--|-----|--|--|--|---|-----|
|      |  |     | информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»  | 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 |  |   |     |
|      | Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К <sup>1</sup> )  | 1,0 |  |  |  | 100 баллов Для расчета К <sup>1</sup> пояснения в формуле 6 | 100 |
| 2    | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг <sup>1</sup>  |     |  |  |  |   |     |
| 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). | 0,3 | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:<br>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;<br>- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;<br>- наличие и доступность питьевой воды;<br>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;<br>- санитарное состояние помещений | - отсутствуют комфортные условия<br>- наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех)  | 0 баллов<br>по 20 баллов за каждое условие | 100 баллов Для расчета формула (2.1)                        | 100 |

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

|  |  |     |  |   |          |  |                |
|--|--|-----|--|---|----------|--|----------------|
|  |  |     | организации социальной сферы;<br>- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);<br>- 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; - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти |   |          |  |                |
|  | Время ожидания предоставления услуги. <sup>2</sup> | 0,4 | 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги <sup>3</sup>   | - превышает установленный срок ожидания | 0 баллов | 100 баллов<br><br>Для расчета фор-мула | Не применяется |

<sup>2</sup> Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3).

<sup>3</sup> Перечень параметров оценки времени ожидания предоставления услуги для каждой сферы деятельности 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. В случае неприменения 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.

|      |   |     |  |  |              |   |                |
|------|---|-----|--|--|--------------|---|----------------|
|      |   |     |  | ожидания на 2 дня (на 2 часа)  |              | (2.2)   |                |
|      |   |     |  | - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)  | 60 баллов    |   |                |
|      |   |     |  | - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на $\frac{1}{2}$ срока  | 100 баллов   |   |                |
| 2.2. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,3 | 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.) <sup>3</sup> | число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты                   | 0-100 баллов |   | Не применяется |
|      | Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» ( $K^2$ )                                  | 1,0 | 2.3.1. Удовлетворенность комфорtnостью предоставления услуг организацией социальной сферы  | число получателей услуг, удовлетворенных комфорtnостью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | 0-100 баллов | 100 баллов<br>Для расчета фор-мула (2.3)                | 100            |
| 3    |   |     |  |  |              | 100 баллов<br>Для расчета $K^2$ поясне-ния в формул е 6 | 100            |
| 3.1  | Оборудование помещений  | 0,3 | 3.1.1. Наличие в помещениях  | - отсутствуют условия доступности  | 0 баллов     | 100   | 0              |

|     |   |     |  |  |  |  |    |
|-----|---|-----|--|--|--|--|----|
|     | организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:<br>- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);<br>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- наличие сменных кресел-колясок;<br>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.  |     | организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:<br>- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);<br>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- сменных кресел-колясок;<br>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.   | для инвалидов<br>- наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех)<br>- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов   | по 20 баллов за каждое условие<br>100 баллов             | баллов<br>Для расчета фор-мула (3.1)     |    |
| 3.2 | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации | 0,4 | 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими<br>- наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)<br>- наличие пяти и более условий доступности | 0 баллов<br>по 20 баллов за каждое условие<br>100 баллов | 100 баллов<br>Для расчета фор-мула (3.2) | 20 |

|   |  |     |  |   |   |   |
|---|--|-----|--|---|---|---|
|   | социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;<br>- помочь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |     | социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;<br>- помочь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |   |   |   |
| 3.3   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).   | 0,3 | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов   | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов  | 100 баллов<br><br>Для расчета фор-мула (3.3)<br><br><b>96</b> |
| Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» ( $K^3$ ) |  | 1,0 |  |   | 100 баллов<br><br>Для расчета $K^3$ поясне-ния в формул е 6 | <b>37</b>   |
| 4   | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы   |     |  |   |   |   |

|      |   |     |  |   |              |  |            |
|------|---|-----|--|---|--------------|--|------------|
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,4 | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организаций 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 организаций социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов<br>Для расчета фор-мула (4.1) | <b>100</b> |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                      | 0,4 | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организаций 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 организаций социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты                     | 0-100 баллов | 100 баллов<br>Для расчета фор-мула (4.2) | <b>100</b> |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).  | 0,2 | 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организаций 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  | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты                  | 0-100 баллов | 100 баллов<br>Для расчета фор-мула (4.3) | <b>100</b> |

|   |  |     |   |  |   |  |            |
|---|--|-----|---|--|---|--|------------|
|   |  |     | услугам и пр.)  |  |   |  |            |
| Итого по критерию 4<br>«Доброжелательность, вежливость<br>работников организаций социальной<br>сферы» ( $K^4$ ) | 1,0  |     |   |  | 100<br>баллов<br>Для<br>расчета<br>$K^4$<br>поясне-<br>ния в<br>формул<br>е 6 |  | <b>100</b> |
| 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 организаций социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 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) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100<br>баллов   | 100<br>баллов<br>Для<br>расчета<br>фор-<br>мула<br>(5.1) | <b>99</b>  |
| 5.2.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). <sup>4</sup>   | 0,2 | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:<br>- наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; | число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты   | 0-100<br>баллов   | 100<br>баллов<br>Для<br>расчета<br>фор-<br>мула          | <b>99</b>  |

<sup>4</sup> 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)»).

|      |   |     |  |   |   |  |
|------|---|-----|--|---|---|--|
|      |   |     | - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее) |   | (5.2)   |  |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 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 по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов  | 100 баллов<br>Для расчета формула (5.3) <b>100</b> |
|      | Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» ( $K^5$ )  | 1,0 |  |   | 100 баллов<br>Для расчета $K^5$ пояснения в формуле 6 | <b>99</b>  |
|      | Итого показатель оценки качества по организации (S)   |     |  |   | 0-100 баллов  | <b>87</b>  |

## Приложение

### **Методика расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания**

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно – показатели оценки качества, организации социальной сферы) рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стенах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ( $\Pi_{инф}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

$I_{стенд}$  - количество информации, размещенной на информационных стенах в помещении организации;

$I_{сайт}$  - количество информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее – официальный сайт организации);

$I_{норм}$  - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); 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)» ( $\Pi_{дист}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (1.2)$$

где:

$T_{дист}$  – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{дист}$  – 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 ( $\Pi_{дист}$ ) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «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» ( $\Pi_{уд}^{откр}$ ), определяется по формуле:

$$\Pi_{уд}^{откр} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

$Y_{стенд}$  - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стенах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{сайт}$  - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$Ч_{общ}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала

государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия) ( $\Pi_{\text{комф. усл}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{комф. усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$  – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$  – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ( $\Pi_{\text{комф. усл}}$ ) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги<sup>5</sup> (среднее время ожидания и 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 прочее)» ( $\Pi_{\text{ожид}}$ ) определяется:

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

$$\Pi_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{Y_{\text{своевр}}}{\Psi_{\text{общ}}} \times 100)/2, \quad (2.2)$$

где

$C_{\text{ожид}}$  – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания<sup>6</sup>, – 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  $\frac{1}{2}$  срока – 100 баллов);

$Y_{\text{своевр}}$  - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

$\Psi_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

<sup>5</sup> Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статья 95.2. Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»).

<sup>6</sup> В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в разделе VIII Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019-2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. № 1492.

$$\Pi_{ожид} = C_{ожид}$$

или

$$\Pi_{ожид} = \frac{Y_{своевр}}{\Psi_{общ}} \times 100;$$

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ( $\Pi^{комф}_{уд}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi^{комф}_{уд} = \frac{Y^{комф}}{\Psi_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$Y^{комф}$  - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$\Psi_{общ}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие 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» ( $\Pi^{опр}_{дост}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi^{опр}_{дост} = T^{опр}_{дост} \times C^{опр}_{дост}, \quad (3.1)$$

где:

$T^{опр}_{дост}$  – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C^{опр}_{дост}$  – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ( $\Pi^{опр}_{дост}$ ) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «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 для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшиими 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» ( $\Pi_{\text{услуг дост}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{услуг дост}} = T_{\text{услуг дост}} \times C_{\text{услуг дост}}, \quad (3.2)$$

где:

$T_{\text{услуг дост}}$  – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{услуг дост}}$  – 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 ( $\Pi_{\text{услуг дост}}$ ) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ( $\Pi_{\text{удост уд}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{удост уд}} = \left( \frac{Y_{\text{удост}}}{Q_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$Y_{\text{удост}}$  - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов;

$Q_{\text{инв}}$  - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первый контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» ( $\Pi_{\text{перв.конт уд}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{перв.конт уд}} = \left( \frac{Y_{\text{перв.конт}}}{Q_{\text{общ}} \times 100}, \quad (4.1)$$

где

$Y_{\text{перв.конт}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первый контакт и информирование получателя услуги;

$Q_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» ( $\Pi_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$Y_{\text{оказ.услуг}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$\chi_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» ( $\Pi_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

$Y_{\text{вежл.дист}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$\chi_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» ( $\Pi_{\text{реком}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

$Y_{\text{реком}}$  - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$\chi_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ( $\Pi_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{орг. усл}} = \left( \frac{Y_{\text{орг. усл}}}{\Psi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

$Y_{\text{орг. усл}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$\Psi_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» ( $\Pi_{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\Psi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

$Y_{\text{уд}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$\Psi_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований<sup>7</sup>, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации<sup>4</sup>, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

<sup>7</sup> В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статьей 79.1 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», статьей 95.2 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», статьей 23.1 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K^m_n / 5, \quad (6)$$

где:

$S_n$  – показатель оценки качества  $n$ -ой организации;

$K^m_n$  – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих  $m$ -ый критерий оценки качества в  $n$ -ой организации<sup>8</sup>, рассчитываемая по формулам:

$$\begin{aligned} K^1_n &= (0,3 \times \Pi_{\text{инф}} + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}} + 0,4 \times \Pi_{\text{н-откр уд}}) \\ K^2_n &= (0,3 \times \Pi_{\text{комф. усл}} + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}} + 0,3 \times \Pi_{\text{н-комф уд}}) \\ K^3_n &= (0,3 \times \Pi_{\text{н-орг дост}} + 0,4 \times \Pi_{\text{н-услуг дост}} + 0,3 \times \Pi_{\text{н-дост уд}}) \\ K^4_n &= (0,4 \times \Pi_{\text{н-перв. конт уд}} + 0,4 \times \Pi_{\text{н-оказ. услуг уд}} + 0,2 \times \Pi_{\text{н-вежл. дист уд}}) \\ K^5_n &= (0,3 \times \Pi_{\text{реком}} + 0,2 \times \Pi_{\text{н-орг. усл уд}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}), \end{aligned}$$

$\Pi_{\text{инф}}$  ...  $\Pi_{\text{уд}}$  – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в  $n$ -ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов;

б) показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается по формуле:

$$S^{ou} = \sum S^{ou}_n / N^{ou}, \quad (7)$$

где:

$S^{ou}$  – показатель оценки качества по  $o$ -й отрасли социальной сферы в  $u$ -м субъекте Российской Федерации;

$S^{ou}_n$  – показатель оценки качества по  $n$ -ой организации  $o$ -й отрасли социальной сферы в  $u$ -м субъекте Российской Федерации;

$N^{ou}$  – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в  $o$ -й отрасли социальной сферы в  $u$ -м субъекте Российской Федерации.

Максимальное значение показателя оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации составляет 100 баллов;

в) показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом рассчитывается по формуле:

$$S^u = \sum S^{ou} / Q_u, \quad (9)$$

где:

---

<sup>8</sup> Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по  $n$ -ой организации на основе измеряемых критериев по формуле:  $K^{2,4,5}_n = (K^1_n + K^3_n) / 2$ .

$S^u$  – показатель оценки качества в и-ом субъекте Российской Федерации;

$S^{ou}$  – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации;

$Q_u$  – количество отраслей социальной сферы, в которых в и-ом субъекте Российской Федерации проводилась независимая оценка качества.

Максимальное значение показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом составляет 100 баллов;

г) показатель оценки качества по муниципальному образованию (городскому округу и муниципальному району - в целом по муниципальному образованию, а также по отраслям социальной сферы) рассчитывается аналогично порядку, предусмотренному для расчета показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (в целом по субъекту Российской Федерации, а также по отраслям социальной сферы в субъекте Российской Федерации) в подпунктах «б» и «в» настоящего пункта .