

**Показатели, характеризующие  
ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) ( $P_{инф}$ )	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	Для расчета формула (1.1)
- объем информации ( <i>количество материалов/единиц информации</i> ), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ( $I_{стенд}$ )			1-100 баллов			
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами			- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов		
- объем информации ( <i>количество материалов/единиц информации</i> ), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ( $I_{сайт}$ )			1-100 баллов			

1) Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами:  
**нормативное количество информации на стенде - 8 единиц информации**  
**нормативное количество информации на сайте - 11 единиц информации**  
 (для тех организаций, у которых **НЕТ!!!** платных услуг и лицензированных видов деятельности)

*М. Иванова*

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

$$(1.1) \quad \frac{8+11}{2 \times 13} \times 100 = \frac{19}{26} \times 100 = 0,73$$

случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ( $I_{норм}$ ), на стенде и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left( \frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100,$$

$$(1.1) \quad 0,5 \times \left( \frac{8}{10} + \frac{11}{13} \right) \times 100 = 0,5 \times (0,8 + 0,84) \times 100 = 32$$

Здесь и далее при расчете показателей производится округление до целого числа, при этом, если десятая больше 5, то производится округление

до целого числа в большую сторону, если меньше или равна 5, то в меньшую. Пример: 30,5 - 30, 30,5 - 31

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси-мально значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) ( $P_{дист}$ )	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов  Для расчета формула (1.2)
				- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) ( $C_{дист}$ )	по 30 баллов за каждый способ ( $T_{дист}$ )	
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	

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

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 принимает значение 100 баллов.

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси-мально значение показателей в баллах
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Y_{стенд}$ )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (1.3)

сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ( $P_{уд}^{откр}$ ) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ( $Ч_{общ}$ )).	1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Y_{сайт}$ )	0-100 баллов
--	---	---	--------------

$$P_{уд}^{откр} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad \left( \frac{35 + 14}{2 \times 44} \right) \times 100 = (1,3) \frac{49}{88} \times 100 = 0,55 \times 100 = 55\%$$

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

$$P_{уд}^{откр} = \frac{1}{2} \times \left( \frac{Y_{стенд}}{Ч_{общ-стенд}} + \frac{Y_{сайт}}{Ч_{общ-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где:

$Y_{стенд}$  - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах 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;

$Ч_{общ-стенд}$  - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

$Ч_{общ-сайт}$  - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.

*М. Ивашкина*

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» ( $K^1$ )	$K^1 = (0,3 \times \Pi_{инф} + 0,3 \times \Pi_{дист} + 0,4 \times P_{уд}^{откр})$ $K^1 = \left( \frac{0,3 \times 32}{9,6} + \frac{0,3 \times 60}{18} + \frac{0,4 \times 55}{22} \right) = 50\%$	100 баллов
---	---	------------

**Показатели, характеризующие  
КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ,  
В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

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

**КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ( $P_{\text{комф.усл}}$ )	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- отсутствуют комфортные условия  - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ( $C_{\text{комф.}}$ )  - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов  по 20 баллов за каждое условие ( $T_{\text{комф.}}$ )  100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (2.1)

*ИИ - Школьник*

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф.}} \times C_{\text{комф.}}$$

(2.1)

*20 x 3 = 60*

2.2.	Время ожидания предоставления услуги. ( $P_{ожид}$ )	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги ( $C_{ожид}$ )	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.2)
			- равен установленному сроку ожидания	10 баллов		
- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов					
- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов					
- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов					
- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 срока	100 баллов					
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) ( $C_{своевр}$ )	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно ( $Y_{своевр}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{общ}$ )	0-100 баллов	

Показатель (2.2) «Время ожидания предоставления услуги» не установлен. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере культуры используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3).

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ( $P_{комф\ уд}$ )	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы ( $Y_{комф}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ( $Ч_{общ}$ )	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)

И-Удовлетв.:  $P_{комф\ уд} = \frac{44}{44} \times 100 = 100\%$

$$P_{комф\ уд} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$

где  
 $Y_{комф}$  - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;  
 $Ч_{общ}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

Итого по критерию 2  
«Комфортность условий

$$K^2 = (0,3 \times P_{комф. усл.} + 0,4 \times P_{ожид} + 0,3 \times P_{комф\ уд})$$

$$K^2 = (0,3 \times 60 + 0,4 \times 0 + 0,3 \times 100) = 48\%$$

100 баллов

в том числе время ожидания предоставления услуг» ( $K^2$ )

**Показатели, характеризующие  
ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке <sup>4</sup>	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. ( $P_{дост}^{орг}$ )	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: <sup>4</sup> 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов  - количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ( $C_{дост}^{орг}$ )  - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	0 баллов  по 20 баллов за каждое условие ( $T_{дост}^{орг}$ )  100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (3.1) Единого порядка

$$P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, \quad (3.1) \quad P_{дост}^{орг} = 20 \times 1 = 205.$$

где:

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

$C_{дост}^{орг}$  – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ( $P_{дост}^{орг}$ ) принимает значение 100 баллов

<sup>4</sup>Для организаций культуры, размещающихся в объектах культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации, определение параметров показателя оценки качества, подлежащих оценке (условий доступности), осуществляется с учетом приказа Минкультуры России от 20 ноября 2015 г. № 2834 (см. таблицу соотнесения ниже):

Формулировка параметров показателя оценки качества, подлежащих оценке в соответствии с

Описание параметров показателя оценки качества, подлежащих оценке, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20 ноября 2015 г. № 2834

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

3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению)	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) $(C_{\text{услуг}}^{\text{дост}})$ - наличие пяти и более условий доступности	0 баллов по 20 баллов за каждое условие $(T_{\text{услуг}}^{\text{дост}})$ 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.2) Единого порядка
-----	---	-----	---	---	---	--

(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. ( $\Pi^{услуг}_{дост}$ )	официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		
---	---	--	--

$$\Pi^{услуг}_{дост} = T^{услуг}_{дост} \times C^{услуг}_{дост} \quad (3.2)$$

где:  
 $T^{услуг}_{дост}$  – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);  
 $C^{услуг}_{дост}$  – 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 ( $\Pi^{услуг}_{дост}$ ) принимает значение 100 баллов.

*Пред. дост. = 20 \* 1 = 205.*

3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). ( $\Pi^{дост}_{уд}$ )	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ( $У^{дост}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{инв}$ )	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
-----	--	-----	---	--	--------------	---

*И-Швабская*

$$\Pi^{дост}_{уд} = \left( \frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

*Пред. уд.  $\frac{0}{44} \times 100 = 0$*

где  
 $У^{дост}$  - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;  
 $Ч_{инв}$  - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

*$K^3 = (0,3 \times 20 + 0,4 \times 20 + 0,3 \times 0) = 145$   
6 + 8 + 0*

Итого по критерию 3	1,0	$K^3 = (0,3 \times \Pi^{орг}_{дост} + 0,4 \times \Pi^{услуг}_{дост} + 0,3 \times \Pi^{дост}_{уд})$	100 баллов
---------------------	-----	--	------------



«Доступность услуг для инвалидов» (К<sup>3</sup>)

**Показатели, характеризующие  
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ( $\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$ )	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ( $Y^{\text{перв.конт}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{\text{общ}}$ )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (4.1)

$$\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = \left( \frac{Y^{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

$$\left( \frac{44}{44} \right) \times 100 = 100 \%$$

где

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

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

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). ( $\Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$ )	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги ( $Y^{\text{оказ.услуг}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{\text{общ}}$ )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (4.2)
------	--	-----	---	---	--------------	---

$$\Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} = \left( \frac{Y^{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

показ. (44)

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

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ( $P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}$ )	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия ( $Y_{\text{вежл.дист}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{\text{общ}}$ )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (4.3)
------	---	-----	---	---	--------------	---

*М. Шанова*

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

*где  $Y_{\text{вежл.дист}} = \frac{35}{44} \times 100 = 79,5 = 0,8 \times 100 = 80,5$ .*

где

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

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

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» ( $K^4$ )	1,0	Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства:  $K^4 = (0,4 \times P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} + 0,4 \times P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} + 0,2 \times P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}})$	100 баллов
--	-----	--	------------

*$K^4 = (0,4 \times 44 + 0,4 \times 100 + 0,2 \times 80) = 18 + 40 + 16 = 74,5$ .*

**Показатели, характеризующие  
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ( $P_{\text{реком}}$ )	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) ( $Y_{\text{реком}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{\text{общ}}$ )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (5.1)

*М. Шамов*

$$P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100,$$

*Прекрем.  $\left( \frac{44}{44} \right) \times 100 = 100\%$*

где

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

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

**Пример расчета значения показателя 5.1.**

$Y_{\text{реком}}$  - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – 125 человек;

$Ч_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 13 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке <sup>5</sup>	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ( $P_{\text{орг.усл.уд}}$ )	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ( $Y_{\text{орг.усл.уд}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{\text{общ}}$ )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (5.2)

$$P_{\text{орг.усл.уд}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл.уд}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100,$$

*$P_{\text{орг.усл.уд}} = \left( \frac{44}{44} \right) \times 100 = 100\%$*

где  
 $Y_{\text{орг.усл}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;  
 $Ч_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

<sup>5</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)»).

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ( $\Pi_{\text{уд}}$ )	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 ( $Y_{\text{уд}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{\text{общ}}$ )	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)

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

$$\frac{44}{44} \times 100 = 100\%$$

где  
 $Y_{\text{уд}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;  
 $Ч_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

<b>Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (<math>K^5</math>)</b>	1,0	В сфере культуры, охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания: $K^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}} + 0,2 \times \Pi_{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}})$	100 баллов
--	-----	---	------------

$$\text{Итого по критерию 5 } K^5 = (0,3 \times 100 + 0,2 \times 100 + 0,5 \times 100\%) = 100\% \\ 30 + 20 + 50$$

Сумма критериев  $K1+K2+K3+K4+K5/5$   
 $(50 + 48 + 14 + 74 + 100) / 5 = 57\%$