

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Характеристика общих критериев и показателей оценки качества условий оказания услуг

1. Для расчета количественных результатов независимой оценки устанавливается следующая значимость общих критериев оценки качества условий оказания услуг:

Таблица 1 «Значимость общих критериев оценки качества условий оказания услуг»

Наименование критерия	Коэффициент значимости
открытость и доступность информации об организации социальной сферы	20%
комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги	20%
доступность услуг для инвалидов	15%
доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы	15%
удовлетворенность условиями оказания услуг	30%

Сумма величин значимости общих критериев оценки качества условий оказания услуг составляет 100 процентов.

2. Содержание критериев оценки характеризуют показатели такой оценки. Значение показателей определяется совокупностью параметров, подлежащих оценке.

3. Значения показателей оценки определяются в соответствии с их параметрами и индикаторами, приведенными в таблице 2 «Характеристики показателей независимой оценки качества условий оказания услуг»

Таблица 2 «Характеристики показателей независимой оценки качества условий оказания услуг»

№ п/п	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»					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	100 баллов
	- на информационных стендах в помещении организации;			- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов,	1-100 баллов	

		Знач				Максимальное значение
№ п/п	Показатели	и-мост ь показателя	Параметры, подлежащие оценке	размещение Индикаторы параметров является необходимым в соответствии с установленным и требованиями, переведенных в баллы)	Значение параметров в баллах	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленным и требованиями, переведенных в баллы)	0 баллов	
					1-100 баллов	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных	30%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном	- отсутствуют	0 баллов	100 баллов

		Значи-			Значение	Максимальное значение
№ п/п	Показатели способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	мост ь показател я	Параметры, подлежащие оценке дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:	Индикаторы параметров оценки	параметров в баллах	
	- телефона;		- телефона;			
	- электронной почты;		- электронной почты;	- один дистанционный способ взаимодействия	10 баллов	
	- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);		- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);	- два дистанционных способа взаимодействия	20 баллов	
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).		- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;	- три дистанционных способа взаимодействия	40 баллов	
			- электронного	- четыре	80	

№	Показатели	Значимость	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы	Значение параметра	Максимальное значение
п/п		Показатель	получение консультации по оказываемым услугам;	параметров дистанционных способа взаимодействия	ов в баллах баллов	
			- иного электронного сервиса	- пять и более дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, 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,	доля получателей услуг, удовлетворенных	0-100 баллов	

						Максимальное значение
№ п/п	Показатели	Значимость показателя	полной и доступностью информации о деятельности организации, на оценке официального сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	ых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	Индикаторы параметров оценки в	Значение параметров в баллах
	Итого по критерию 1	100 %				100 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»					
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующ	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов

№ п/п	Показатели	Значи- мость показа- теля	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметр ов в баллах	Макси- мально е значен ие
	исполнительной власти	об	ей мебелью;			
	утверждении показателей независимой оценки качества).		- наличие и понятность навигации внутри организации;			
			- наличие и доступность питьевой воды;	- наличие одного условия	10 баллов	
			- наличие и доступность санитарно- гигиенических помещений;	- наличие двух условий	20 баллов	
			- санитарное состояние помещений организации;	- наличие трех условий	40 баллов	
			- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);	- наличие четырёх условий	60 баллов	
			- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использование м сети «Интернет» на официальном сайте организации и	- наличие пяти условий	80 баллов	

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
			пр.);			
			- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- шесть и более условий	100 баллов	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	40%	2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на консультацию, 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	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	0-100 баллов	100 баллов

№	Показатели	Значимость	Параметры, подлежащие	Индикаторы параметров	Значение параметр	Максимальное значение
п/п		показателя	оценке	получателей услуг, переведенных в баллы)	ов в баллах	
	Итого по критерию 2	100 %				100 баллов
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	30%	3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;		- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- наличие одного условия	20 баллов	
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие двух условий	40 баллов	
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- наличие трех условий	60 баллов	
	- сменных кресел-колясок;		- сменных кресел-колясок;	- наличие четырех условий	80 баллов	
	- специально		- специально	- наличие пяти	100	

№ п/п	Показатели	Значи- мость	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметр ов в	Макси- мально е значен ие
	оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	показател я	оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	условий	баллах баллов	
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	40%	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;		- 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;		- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- наличие одного условия	20 баллов	
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг		- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг	- наличие двух условий	40 баллов	

№ п/п	Показатели	Значи- мость	Параметры, подлежащие	Индикаторы параметров	Значение параметр ов в	Макси- мально е значен ие
	сурдопереводчика (тифлосурдопереводч ика);	пока- зател я	сурдопереводч ика (тифлосурдопе реводчика);	оценке оценки	баллах	
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;		- наличие альтернативно й версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие трех условий	60 баллов	
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);		- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирова ние);	- наличие четырёх условий	80 баллов	
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		- наличие возможности предоставлени я услуги в дистанционном режиме или на дому	- наличие пяти и более условий	100 баллов	
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг –	30%	3.3.1.Удовлетв оренность доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенн ых доступностью услуг для инвалидов (в %	0-100 баллов	100 баллов

		Значи-			Значение	Максимальное значение
№ п/п	Показатели	мость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	параметров в баллах	
	Итого по критерию 3	100 %				100 баллов
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, 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	40%		доля получателей услуг, удовлетворенных	0-100 баллов	100 баллов

						Максимальное значение
№ п/п	ю, вежливостью работников организации. Показатели обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Значимость показателей	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальных работников и прочие) при обращении в организацию	ых доброжелательностью, вежливостью работников организации обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	Значение параметров в баллах	
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/	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

		Значи-				Максимальное значение
№ п/п	Показатели	мость показателя	предложений, параметры, записи, подлежащие на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	
	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 % от общего числа опрошенных получателей услуг).	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 возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	20%	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных	0-100 баллов	100 баллов

№ п/п	Показатели	Значи- мост ь	Параметры, подлежащие	Индикаторы параметров	Значение параметр ов в	Макси- мально е значен ие
		пока- зател я	Оценке организационн ыми условиями оказания услуг, например:	оценки организационн ыми условиями предоставления	баллах	
	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		- наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50%	5.3.1.Удовлетв оренность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	доля получателей услуг, удовлетворенн ых в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
5	Итого по критерию	100 %				100 баллов