

**Параметры и значения показателей
независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы**

№	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	Вопросы для инструментария
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы						
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее со-	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 - количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	0 баллов 1-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)	Экспертная оценка на информационных стендах в помещении организации: 1. Наличие информации об учредителе (учредителях); о месте нахождения, филиалах (при их наличии); режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты. - Наличие трех показателей (100 баллов); - Отсутствие одного показателя (80 баллов);

<p>держанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы). 		1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов	<ul style="list-style-type: none"> - Отсутствие двух показателей (40 баллов); - Отсутствие трех и более показателей (0 баллов). <p>2. Наличие информации о структуре и об органах управления организации социального обслуживания.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Да (100 баллов); - Нет (0 баллов). <p>3. Наличие информации о форме социального обслуживания; видах социальных услуг; порядке и об условиях их предоставления; о тарифах на социальные услуги.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие всех четырех показателей (100 баллов); - Отсутствие одного показателя (80 баллов); - Отсутствие двух показателей (40 баллов); - Отсутствие трех и более показателей (0 баллов). <p>4. Наличие информации о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего распорядка.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие двух показателей (100 баллов); - Отсутствие одного показателя (50 баллов); - Отсутствие двух показателей (0 баллов). <p>Экспертная оценка на официальном сайте организации:</p> <p>1. Наличие информации о дате государственной регистрации.</p>
			количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	1-100 баллов	

						<ul style="list-style-type: none"> - Да (100 баллов); - Нет (0 баллов). <p>2.Наличие информации о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Да (100 баллов); - Нет (0 баллов). <p>3. Наличие информации о руководителе; его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии); о персональном составе работников.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие всех трех показателей (100 баллов); - Отсутствие одного показателя (80 баллов); - Отсутствие двух показателей (40 баллов); - Отсутствие трех показателей (0 баллов). <p>4. Наличие информации о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Да (100 баллов); - Нет (0 баллов). <p>5. Наличие информации о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами</p>
--	--	--	--	--	--	--

						<p>за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Да (100 баллов); - Нет (0 баллов). <p>6. Наличие информации об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Да (100 баллов); - Нет (0 баллов). <p>7. Наличие информации о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Да (100 баллов); - Нет (0 баллов). <p>8. Наличие информации о финансово-хозяйственной деятельности.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Да (100 баллов); - Нет (0 баллов). <p>9. Наличие информации о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие всех показателей (100 баллов); - Отсутствие одного показателя (50 баллов) - Отсутствие двух и более показателей (0 баллов). <p>10. Информация о предписаниях органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетах об исполнении указанных пред-</p>
--	--	--	--	--	--	--

							<p>писаний.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Да (100 баллов); - Нет (0 баллов). 	
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»;	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах 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 гиперссылка на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия.	<p>- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия</p> <p>- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)</p> <p>- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</p>	0 баллов	100 баллов	<p>Для расчета формула (1.2)</p>	<p>Экспертная оценка на официальном сайте организации:</p> <p>1. Наличие информации о номере телефона.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Да (100 баллов); - Нет (0 баллов). <p>2. Наличие адреса электронной почты.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Да (100 баллов); - Нет (0 баллов). <p>3. Наличие технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Да (100 баллов); - Нет (0 баллов). <p>4. Функционирование технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Да (100 баллов); - Нет (0 баллов). <p>5. Наличие электронных сервисов (форма подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Да (100 баллов); - Нет (0 баллов). <p>6. Функционирование электронных сервисов (форма подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Да (100 баллов); - Нет (0 баллов). <p>Контрольные звонки и письма</p> <p>7. Функционирование номера телефона.</p>

	<p>циального сайта «Часто задаваемые вопросы»;</p> <p>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>						<ul style="list-style-type: none"> - Да (100 баллов); - Нет (0 баллов). <p>8. Функционирование адреса электронной почты.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Да (100 баллов); - Нет (0 баллов).
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полностью и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении орга-</p>	0,4	<p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы</p>	<p>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</p>	0-100 баллов	100 баллов	<p>Опрос получателей услуг</p> <p>1. Понятна ли Вам информация, размещенная на стенде, доске объявлений в Интернете?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Да; - Нет. <p>2. Какую информацию хотелось бы видеть на стенде, доске объявлений?</p> <p>3. Вы видели сайт Интерната в сети Интернет?</p>
			<p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью ин-</p>	<p>число получателей услуг, удовлетворен-</p>	0-100 бал-		

	низации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		формации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	ных 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	ЛОВ		
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К ¹)		1,0				100 баллов Для расчета К ¹ пояснения в формуле б	
2.	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг ¹						
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфорт-	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;	- отсутствуют комфортные условия - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех) - наличие пяти и бо-	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100	100 баллов Для расчета формула (2.1)	Экспертные оценки Наличие комфортной зоны отдыха оборудованной соответствующей мебелью Есть - (20 баллов) Нет - (0 баллов) Рекомендации по улучшению Наличие и понятность навигации внутри организации Есть - (20 баллов)

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

	<p>ных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).</p>		<ul style="list-style-type: none"> - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации социальной сферы; - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); - - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти 	<p>лее комфортных условий для предоставления услуг</p>	<p>баллов</p>	<p>Нет - (0 баллов) Рекомендации по улучшению</p> <p>Наличие и доступность питьевой воды Есть - (20 баллов) Нет - (0 баллов) Рекомендации по улучшению доступности</p> <p>Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений Есть - (20 баллов) Нет - (0 баллов) Рекомендации по улучшению доступности</p> <p>Санитарное состояние помещений организации Есть - (20 баллов) Нет - (0 баллов) Рекомендации по улучшению</p> <p>Транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки) Есть - (20 баллов) Нет - (0 баллов) Рекомендации по улучшению</p> <p>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 сфе-</p>
--	--	--	---	--	---------------	--

							ры (20 баллов)
2.2.	Время ожидания предоставления услуги. ²	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги ³	- 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 ½ 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	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	Опрос получателей Бывают ли задержки по времени (не по расписанию) питания в столовой, услуг душевой и бани, массажа, врачебной помощи и др. 1. Да, бывают часто 2. Да, но бывают редко. 3. Нет, не бывает. 4. Какие услуги задерживают по	

² 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).

³ 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.

			на дом и пр.) ³				ме- ни _____
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению К числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)	Опрос получателей Нравится ли Вам обстановка в Интернате, шторы, цветовое решение, мебель, оборудование, тренажеры, телевизоры, оформление территории Интерната, клумбы, беседки, в целом здание. 1. Да 2. Нет 3. Что не нравится и что хотели бы изменить, добавить _____
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К ²)		1,0				100 баллов Для расчета К ² пояснения в формуле 6	
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов						
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвали-	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 1- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- отсутствуют условия доступности для инвалидов - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех)	0 баллов по 20 баллов за каждое условие	100 баллов Для расчета формула (3.1)	Экспертные оценки 1. Оборудованность входных групп пандусами (подъемными платформами): 1.1. Дверной проем входной зоны без порогов и перепадов высоты (<i>ширина проема дверей от 0,9 м до 1,2 м, пороги в дверных проемах не выше 0,014 м</i>). Покрытие входной площадки твердое,

<p>дов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. 		<p>3- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</p> <p>4- сменных кресел-колясок;</p> <p>5- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.</p>	<p>- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов</p>	<p>100 баллов</p>	<p>не допускающее скольжение при намокании</p> <p>Есть (доп. индикатор не оценивается) - (20 баллов)</p> <p>Есть (доп. индикатор оценивается) - (10 баллов)</p> <p>Нет - (0 баллов)</p> <p>Рекомендации по улучшению доступности</p> <p><i>Дополнительный индикатор при наличии лестницы:</i></p> <p>1.2. Лестница дублирована пандусом с двухсторонними двухуровневыми поручнями и нескользкой поверхностью, угол наклона не круче 5% ИЛИ работающей подъемной платформой/лифтом ИЛИ при невозможности размещения пандуса системой вызова персонала)</p> <p>Есть - (10 баллов)</p> <p>Нет - (0 баллов)</p> <p>Рекомендации по улучшению доступности</p> <p>2. Наличие стоянки для автотранспортных средств инвалидов, обозначенной дорожной разметкой и дорожным знаком, оборудованной нескользким покрытием от места высадки до входа в учреждение</p> <p>Есть - (20 баллов)</p> <p>Нет - (0 баллов)</p> <p>Рекомендации по улучшению доступности</p>
---	--	--	---	-------------------	---

						<p><i>3. Наличие расширенных внутренних дверных проемов без порогов и перепадов высоты (ширина провета дверей от 0,9 м до 1,2 м, пороги в дверных проемах не выше 0,014 м).</i></p> <p>Есть (2 других доп. индикатора не оцениваются) - (20 баллов) Есть (оценивается 1 из 2 доп. индикаторов) - (10 баллов) Есть (оцениваются оба доп. индикатора) - (7 баллов) Нет - (0 баллов) Рекомендации по улучшению доступности</p> <p><i>Дополнительные индикаторы к расширенным дверным проемам:</i></p> <p>3.1. Наличие поручней по всей длине внутренних лестниц и пандусов (оценивается при наличии лестниц и пандусов внутри помещения)</p> <p>Есть (оценивается 1 из 2 доп. индикаторов) - (10 баллов) Есть (оцениваются оба доп. индикатора) - (6 баллов) Нет - (0 баллов) Рекомендации по улучшению доступности</p>
--	--	--	--	--	--	---

						<p>3.2. Наличие работающего пассажирского лифта ИЛИ работающей подъемной платформы (<i>оценивается при наличии более одного этажа в здании</i>)</p> <p>Есть (оценивается 1 из 2 доп. индикаторов) - (10 баллов) Есть (оцениваются оба доп. индикатора) - (7 баллов) Нет - (0 баллов) Рекомендации по улучшению доступности</p> <p>4.1. Соответствие числа кресел-колясок в организации числу потребителей услуг, которым в ИПРА рекомендованы кресла-коляски</p> <p>Есть - (10 баллов) Нет - (0 баллов) Рекомендации по улучшению доступности</p> <p>4.2. Наличие <i>дополнительных</i> сменных кресел-колясок в организации (<i>не менее 1</i>)</p> <p>Есть - (10 баллов)</p>
--	--	--	--	--	--	---

						<p>Нет - (0 баллов) Рекомендации по улучшению доступности</p> <p>5.1. Наличие специально оборудованных кабин в уборной с опорными поручнями и дополнительным пространством сбоку от унитаза не менее 0,8 м для кресла-коляски <i>(не менее 5% всех кабин ИЛИ не менее одной в каждом блоке уборных)</i> Есть - (10 баллов) Нет - (0 баллов) Рекомендации по улучшению доступности</p> <p>5.2. Наличие специально оборудованных душевых кабин с нескользким полом, опорными поручнями, дополнительным пространством для кресел-колясок и отсутствием кранов с отдельным управлением горячей и холодной водой Есть - (10 баллов) Нет - (0 баллов) Рекомендации по улучшению доступности</p>	
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позво-	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1- дублирование для инвали-	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов Для расчета фор-	Экспертные оценки 1. Наличие средств информирования и ориентирования, сигнализации,

<p>ляющих инвалидов получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной 		<p>дов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>2- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>3- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>4- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>5- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</p> <p>6- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>	<p>- наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)</p>	<p>по 20 баллов за каждое условие</p>	<p>мула (3.2)</p>	<p>обеспечивающих <u>визуальную, звуковую, радио- и тактильную</u> информацию и сигнализацию о направлении движения, идентификации мест и возможности получения услуг</p> <p><i>(1.1. контрастная маркировка на прозрачных полотнах дверей и перегородках);</i></p> <p><i>1.2. тактильно-контрастные указатели (тактильная плитка) на основных путях движения;</i></p> <p><i>1.3. система двухсторонней связи в уборных, душевых, лифтах;</i></p> <p><i>1.4. контрастные противоскользящие полосы на ступенях наружных и внутренних лестниц;</i></p> <p><i>1.5. звуковые и световые оповещатели (маяки);</i></p> <p><i>1.6. бегущая строка;</i></p> <p><i>1.7. мнемосхемы и др.)</i></p> <p>Есть - (за каждый подпункт 5 баллов, но не более 20 баллов всего)</p> <p>Нет - (0 баллов)</p> <p>Рекомендации по улучшению доступности</p> <p><i>2. Наличие информирующих тактильных табличек для людей с нарушением зрения,</i></p>
			<p>- наличие пяти и более условий доступности</p>	<p>100 баллов</p>		

<p>версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимым обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>								<p><i>выполненных с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля (рядом с дверью со стороны дверной ручки на высоте от 1,2 до 1,6 м; перед входом в здание с указанием наименования учреждения, приемных часов; перед входами в помещения, в которых оказываются услуги, с указанием номера и назначения помещения; наличие нумерации шкафов раздевания рельефным шрифтом на контрастном фоне)</i></p> <p>Есть - (20 баллов) Нет - (0 баллов) Рекомендации по улучшению доступности</p> <p>3. Наличие возможности приглашения сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) для предоставления услуг инвалидам по слуху (слуху и зрению) (Количество человек с нарушениями слуха и зрения, проживающих в интернате?) Количество проживающих, кому рекомендован допуск сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) в ИПРА?</p>
---	--	--	--	--	--	--	--	---

							<p>Есть - (10 баллов) Нет - (0 баллов) Рекомендации по улучшению доступности</p> <p>Экспертные оценки сайта</p> <p>4. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (<i>версии для слабовидящих</i>)</p> <p>Есть - (20 баллов) Нет - (0 баллов) Рекомендации по улучшению доступности</p> <p>5. Наличие (число) сотрудников организации, прошедших обучение по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории (Удостоверение о повышении квалификации)</p> <p>Есть - (20 баллов) Нет - (0 баллов) Рекомендации по улучшению доступности</p> <p>6. Наличие возможности получения услуги в дистанционном режиме или на дому (наличие на сайте возможности задать вопрос и получить ответ, онлайн консультирование, возможность подачи документов в электронной форме и пр.)</p> <p>Есть - (20 баллов)</p>
--	--	--	--	--	--	--	---

							Нет - (0 баллов) Рекомендации по улучшению доступности
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 Для расчета формула (3.3)	<p>Опрос получателей с инвалидностью</p> <p>1. Есть ли у Вас:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нарушения слуха - нарушения зрения - нарушения опорно-двигательного аппарата, но передвигаюсь сам(а) - нарушения опорно-двигательного аппарата (передвигаюсь на кресле-коляске) - нарушения интеллекта - соматическое заболевание - другое, что именно - не знаю <p>2. Удобно ли вам передвигаться и ориентироваться в помещении интерната самостоятельно (с помощью сотрудника?)</p> <ul style="list-style-type: none"> - да (5 баллов) - нет (0 баллов) - Что именно для Вас

						<p>неудобно?</p> <p>- не знаю</p> <p>3. Удобно ли Вам гулять на территории интерната самостоятельно (с помощью сотрудника?)</p> <p>- да (5 баллов) - нет (0 баллов) - Что именно для Вас неудобно? - не знаю</p> <p>4. Доступны ли Вам необходимые услуги (можете ли вы получить ту помощь, которая Вам нужна)?</p> <p>- да (5 баллов) - нет (0 баллов) - Что именно не получаете и почему, на Ваш взгляд? - не знаю</p> <p>5. Помогают ли Вам сотрудники организации в получении нужных Вам услуг? (оказывают ли они сопровождение)</p> <p>- да (5 баллов) - нет (0 баллов)</p>
--	--	--	--	--	--	--

							- В чем именно не помогают и почему, на Ваш взгляд? - не знаю
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К ³)		1,0				100 баллов Для расчета К ³ пояснения в формуле б	
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы						
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обра-	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 по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)	Опрос получателей Когда Вы заселялись в дом интернат, сотрудники вас встречали вежливо? Были с вами добры? 1. Да 2. Нет 3. Что Вам не понравилось?

	щении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).			анкеты			
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).	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 по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)	Опрос получателей Обращаются ли к Вам по имени (имени и отчеству) сотрудники Интерната, предлагают свою помощь Вам? 1. Да 2. Нет 3. Какого внимания вам не хватает от сотрудников?
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доб-	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при ис-	число получателей услуг, удовлетворенных доб-	0-100 баллов	100 баллов Для	Экспертные оценки по контрольным звонкам и письмам Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учрежде-

	рожелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		пользовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	стью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		расчета формула (4.3)	ния, при общении с ними через Интернет или телефон? 1. Да 2. Нет
	Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K^4)	1,0				100 баллов Для расчета K^4 пояснения в формуле 6	
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг						
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и	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 воз-	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)	Опрос получателей Порекомендуете ли Вы дом-интернат, в котором вы проживаете, человеку, который хочет устроиться в дом-интернат? 1. Да; 2. Нет; 3. Почему не порекомендуете?

	знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).			возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты			
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ⁴	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 по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)	Опрос получателей Удовлетворены ли Вы предоставлением услуг в доме интернате (Например: графиком работы массажного кабинета, ЛФК, удобно ли расположены кабинеты врачей, мастерских, столовой в доме интернате): 1. Да; 2. Нет; 3. Что бы Вы хотели изменить?
5.3.	Доля получателей услуг,	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом усло-	число получателей услуг, удовле-	0-100 бал-	100 баллов	Опрос получателей Удовлетворены ли Вы в целом условиями

⁴ 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)»).

	удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		виями оказания услуг в организации социальной сферы	творенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	лов	Для расчета формула (5.3)	оказания услуг в доме-интернате? (Например: питанием; хранением вещей; мебелью; гигиеническими комнатами (туалет, душ); работой мед. персонала; графиком работы компьютерных классов, кружков, библиотеки и т.д.): 1. Да; 2. Нет; 3. Что Вам не нравится?
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K ⁵)	1,0				100 баллов Для расчета K ⁵ пояснения в формуле 6		