

**Примеры расчета  
показателей, характеризующих общие критерии  
оценки качества условий оказания услуг  
организациями в сфере культуры, охраны  
здоровья, образования, социального обслуживания  
и федеральными учреждениями медико-  
социальной экспертизы**

Примеры расчета согласованы с заинтересованными федеральными  
органами исполнительной власти

**Август 2019 г.**

## Содержание

1.	Общие положения	5
2.	Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы	6
3.	Показатели, характеризующие «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы». Порядок и примеры расчета	10
4.	Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг». Порядок и примеры расчета <i>(для оценки организаций в сфере охраны здоровья, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания)</i>	22
5.	Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг». Порядок и примеры расчета <i>(для оценки организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства)</i>	22
6.	Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов». Порядок и примеры расчета	31
7.	Показатели, характеризующие «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы». Порядок и примеры расчета <i>(для оценки организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства)</i>	38
8.	Показатели, характеризующие «Удовлетворенность условиями оказания услуг» <i>(для оценки организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства)</i>	43
9.	Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества	48
10.	Показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации (в муниципальном образовании)	48
11.	Показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации (муниципальному образованию) в целом	49
12.	Приложения к расчету показателя 1.1.	51
12.1.	Приложение 1. Культура <i>«Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных</i>	51

	<i>информационных ресурсах»</i>	
12.2.	<b>Приложение 2. Охрана здоровья</b> <i>«Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций в сфере охраны здоровья, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах»</i>	53
12.3.	<b>Приложение 3.1. Образование</b> <i>«Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах»</i>	56
12.4.	<b>Приложение 3.2. Образование</b> <i>«Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах»</i>	60
12.5.	<b>Приложение 4. Социальное обслуживание</b> <i>«Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах»</i>	64
12.6.	<b>Приложение 5. Медико-социальная экспертиза</b> <i>«Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности учреждений медико-социальной экспертизы, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах»</i>	67

**Примеры расчета  
показателей, характеризующих общие критерии оценки качества  
условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны  
здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными  
учреждениями медико-социальной экспертизы**

**Общие положения**

Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья<sup>1</sup>, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее соответственно – примеры расчета, показатели оценки качества, организации социальной сферы), подготовлены в целях обеспечения единообразия при использовании Единого порядка расчета показателей независимой оценки качества, утвержденного приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н (зарегистрирован в Минюсте России от 11 октября 2018 г. № 52409).

Для оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – Закон) для каждой социальной сферы установлены пять критериев оценки качества, для характеристики которых уполномоченными федеральными органами исполнительной власти утверждены показатели в установленной сфере деятельности. Перечень параметров показателей оценки качества устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества.

---

<sup>1</sup> Для организаций в сфере охраны здоровья смотри также примерные расчеты, подготовленные Минздравом России и размещенные на официальном сайте Минздрава России в сети «Интернет» в разделе «Независимая оценка/Нормативно правовая база/Примерный расчет» по адресу: <https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami>

В Примерах расчета учтены поступившие предложения органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, не противоречащие указанному выше Единому порядку расчета.

В таблице «Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы» приведены критерии оценки качества, показатели оценки качества, указаны сферы и организации, для которых они установлены, а также источники информации и методы ее сбора для расчета значений показателей.

Приложения к Примерам расчета содержат по каждой социальной сфере объем информации (количество информации/количество материалов), который в соответствии с нормативными правовыми актами должен быть размещены на стенде в помещении организации и на его официальном сайте в сети «Интернет». Объем информации согласован с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти.

## Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	<p><b>ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ</b> (установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</p>	<p>1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации</p> <p>1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование</p> <p>1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации</p>	<p>Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.</p> <p>Анализ официальных сайтов организации.</p> <p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4. (Для организаций в сфере охраны здоровья формы анкет для опроса получателей услуг утверждены приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442<sup>2</sup>)</p>
2.	<p><b>КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ</b> (установлен для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</p>	<p>2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг</p> <p>2.2. Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)</p>	<p>Изучение условий в помещении организации.</p> <p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 5. (Для организаций в сфере охраны здоровья формы анкет для опроса получателей услуг утверждены приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442<sup>2</sup>).</p>

		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортом предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6. (Для организаций в сфере охраны здоровья формы анкет для опроса получателей услуг утверждены приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442 <sup>2</sup> )
2.	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ (установлен для организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации.
		2.2. Показатель не установлен – для итоговой оценки организации используется расчетная величина	Расчетная величина значения показателя
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортом предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6.
3.	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ (установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов.
		3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение условий доступности услуг для инвалидов.
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте

			России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 8. (Для организаций в сфере охраны здоровья формы анкет для опроса получателей услуг утверждены приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442 <sup>2</sup> ).
4.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ <i>(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)</i>	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9. (Для организаций в сфере охраны здоровья формы анкет для опроса получателей услуг утверждены приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442 <sup>2</sup> ).
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 10. (Для организаций в сфере охраны здоровья формы анкет для опроса получателей услуг утверждены приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442 <sup>2</sup> ).
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12. (Для организаций в сфере охраны здоровья формы анкет для опроса получателей услуг утверждены приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442 <sup>2</sup> ).
5.	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы	Опрос потребителей услуг для выявления их

<p><b>УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ</b> (установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)</p>	<p>рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)</p>	<p>мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13. (Для организаций в сфере охраны здоровья формы анкет для опроса получателей услуг утверждены приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442 <sup>2</sup>).</p>
	<p>5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг - в сфере охраны здоровья – удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри помещения; - в сфере культуры, образования, социального обслуживания – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14. (Для организаций в сфере охраны здоровья формы анкет для опроса получателей услуг утверждены приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442 <sup>2</sup>).</p>
	<p>5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15. (Для организаций в сфере охраны здоровья формы анкет для опроса получателей услуг утверждены приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442 <sup>2</sup>).</p>

<sup>2</sup> Для организаций в сфере охраны здоровья формы анкет для опроса потребителей услуг утверждены приказом Минздрава России от 13 июля 2018 г. № 442 «Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет» (приложения 1 и 2 к приказу).

**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 параметра 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) ( <b>П<sub>инф</sub></b> )	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	100 баллов  Для расчета формула (1.1)
			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	- 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 ( <b>И<sub>стенд</sub></b> )	1-100 баллов	
				- 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 ( <b>И<sub>сайт</sub></b> )	1-100 баллов	

**Вариант 1. Для сферы культуры, образования, социального обслуживания и медико-социальной экспертизы:**

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

В случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (**И<sub>норм</sub>**), на стенде и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left( \frac{I_{\text{стенд}}}{I_{\text{норм-стенд}}} + \frac{I_{\text{сайт}}}{I_{\text{норм-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

$I_{\text{стенд}}$  – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{\text{сайт}}$  – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{\text{норм}}$  – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);

$I_{\text{норм-стенд}}$  – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;

$I_{\text{норм-сайт}}$  – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами;

**Вариант 2. Для сферы охраны здоровья** – расчет производится в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России.

$$P_{\text{инф}} = \left( \frac{Z_{\text{стенд}} + Z_{\text{сайт}}}{2} \right) \quad (1.1)$$

где

$Z_{\text{стенд}}$  – количество баллов по параметру «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы», рассчитанных в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России;

$Z_{\text{сайт}}$  – количество баллов по параметру «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», рассчитанных в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России.

Сфера	Основание – наименования нормативных правовых актов	Объем информации (количество единиц информации)	
		На стенде *	На сайте
Сфера культуры	статья 36.2 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»	10(8**)	13(11**)

	приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 (приложение 1 к расчету показателя 1.1)		
Сфера охраны здоровья	статья 79.1 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» приказ Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н (приложение 2 к расчету показателя 1.1)	***	***
Сфера образования (высшее и дополнительное профессиональное образование)	статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 приказ Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 (приложение 3 к расчету показателя 1.1)	17(15**)	50(44**)
Сфера образования (основное общее образование, среднее профессиональное образование, профессиональное обучение, дополнительное общее образование)	статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 приказ Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 (приложение 3 к расчету показателя 1.1)	15(**)	50(**)
Сфера социального обслуживания	статья 13 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 приказ Минтруда России от 17 ноября 2014 г. № 886н (зарегистрирован в Минюсте России от 2 декабря 2014 г. № 35056) (приложение 4 к расчету показателя 1.1)	17(15**)	19(17**)
Медико-социальная экспертиза	статья 8 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» приказ Минтруда России от 28 февраля 2018 г. № 122ан (приложение 5 к расчету показателя 1.1)	13	21

\* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.

\*\* При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации (**И<sub>норм</sub>**) уменьшается на соответствующее количество единиц.

\*\*\* Количество единиц информации в зависимости от условий предоставления и видов медицинских услуг, оказываемых медицинской организацией, определяются в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России и размещенным на официальном сайте Минздрава России в сети Интернет в разделе «Независимая оценка/Нормативно правовая база/Примерный расчет» по адресу <https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami>

**Пример расчета значения показателя 1.1.****Вариант 1** Для организации культуры

1) Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами:  
 нормативное количество информации на стенде - 10 единиц информации  
 нормативное количество информации на сайте - 13 единиц информации

2) Размещено:  
 на информационном стенде в помещении организации – 3 единиц информации  
 на официальном сайте организации – 7 единиц информации.

**Расчет по варианту 1:**

$$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left( \frac{3}{10} + \frac{7}{13} \right) \times 100$$

$$0,5 \times (0,3 + 0,54) \times 100 = 0,5 \times 84 = 42 \text{ балла}$$

**Вариант 2** Для образовательной организации высшего образования

1) Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами:  
 нормативное количество информации на стенде - 17 единиц информации  
 нормативное количество информации на сайте - 50 единиц информации

2) Размещено:  
 на информационном стенде в помещении организации – 12 единицы информации  
 на официальном сайте организации – 34 единиц информации.

**Расчет по варианту 2:**

$$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left( \frac{12}{17} + \frac{34}{50} \right) \times 100$$

$$0,5 \times (0,71 + 0,68) \times 100 = 0,5 \times 139 = 69,50 = 69 \text{ баллов}^3$$

<sup>3</sup> 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: 20,5 = 20 баллов; 20,6 = 21 балл.

### Вариант 3 Для дошкольной образовательной организации

- 1) Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами *(в примере рассмотрена организация, в которой отсутствуют филиалы, не оказываются платные образовательные услуги, отсутствуют предписания контрольно-надзорных органов, отсутствуют интернаты)*:

нормативное количество информации на стенде - 15 единиц информации

нормативное количество информации на сайте - 44 единиц информации

- 2) Размещено:

на информационном стенде в помещении организации – 15 единицы информации

на официальном сайте организации – 43 единиц информации.

#### Расчет по варианту 3:

$$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left( \frac{15}{15} + \frac{39}{44} \right) \times 100$$

$$0,5 \times (1 + 0,89) \times 100 = 0,5 \times 189 = 94,50 = 94 \text{ балла}$$

### Вариант 4. Для организации социального обслуживания

- 1) Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами:

нормативное количество информации на стенде - 17 единиц информации

нормативное количество информации на сайте - 19 единиц информации

- 2) Размещено:

на информационном стенде в помещении организации – 10 единицы информации

на официальном сайте организации – 19 единиц информации.

#### Расчет по варианту 4:

$$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left( \frac{10}{17} + \frac{19}{19} \right) \times 100$$

$$0,5 \times (0,59 + 1) \times 100 = 0,5 \times 159 = 79,50 = 79 \text{ баллов}$$

**Вариант 5.** Для организаций охраны здоровья

Пример расчета размещен на официальном сайте Минздрава России в сети Интернет в разделе «Независимая оценка/Нормативно правовая база/Примерный расчет» по адресу

<https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami>

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное 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) ( <b>П<sub>дист</sub></b> )	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); б) иного дистанционного способа взаимодействия.	<p>- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия</p> <p>- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) (<b>С<sub>дист</sub></b>)</p> <p>- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</p>	<p>0 баллов</p> <p>по <b>30 баллов</b> за каждый способ (<b>Т<sub>дист</sub></b>)</p> <p><b>100 баллов</b></p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (1.2)</p>

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

где

**T<sub>дист</sub>** – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{\text{дист}}$  – 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.

### **Пример расчета значения показателя 1.2.**

#### **Вариант 1**

На сайте организации имеется информация о следующих **двух** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

#### **Расчет по варианту 1:**

$$(30 \text{ баллов} \times 2 \text{ способа}) = 60 \text{ баллов}$$

#### **Вариант 2**

На сайте организации имеется информация о следующих **трех** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);
- 3) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

#### **Расчет по варианту 2:**

$$(30 \text{ баллов} \times 3 \text{ способа}) = 90 \text{ баллов}$$

**Вариант 3**

На сайте организации имеется информация о следующих **пять** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);
- 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);
- 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- 5) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить);

**Расчет по варианту 3:**

**100 баллов** (так как в наличии более трех способов дистанционного взаимодействия)

№	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
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, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ( $P_{откр_{уд}}$ ) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ( $Ч_{общ}$ )).	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)
			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	

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

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:

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

где:

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

$U_{сайт}$  - 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.

### **Пример расчета значения показателя 1.3.**

#### **Вариант 1.**

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 200 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 330 чел.;

#### **Расчет по варианту 1:**

$$(200+330) : (2 \times 450) \times 100 = 530 : 900 \times 100 = 0,5889 \times 100 = 58,89 = 59 \text{ баллов.}$$

#### **Вариант 2**

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 170 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 360 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 320 чел.;

**Расчет по варианту 2:**

$$0,5 \times ((170/450) + (320/360)) \times 100 = 0,5 \times (0,378 + 0,889) \times 100 = 0,6365 \times 100 = 63,65 = 64 \text{ балла}$$

<b>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K<sup>1</sup>)</b>		$K^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}} + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}} + 0,4 \times \Pi_{\text{откр.уд}})$ <p>Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий</p>	100 баллов
--	--	---	------------

**Пример расчета значения критерия 1 (по значениям показателей в варианте 1)**

$\Pi_{\text{инф}}$  - соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами – 42 балла.

$\Pi_{\text{дист}}$  - наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование – 60 баллов.

$\Pi_{\text{откр.уд}}$  - 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 в сети «Интернет» - 59 баллов.

**Расчет значения критерия 1:**

$$K^1 = (0,3 \times 42) + (0,3 \times 60) + (0,4 \times 59) = 12,6 + 18 + 23,6 = 54,2 = 54 \text{ балла}$$

**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 параметра 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,	- 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)

		<p>наличие парковки);</p> <p>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);</p> <p>8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти</p>			
--	--	--	--	--	--

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

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 ( $P_{\text{комф.усл}}$ ) принимает значение 100 баллов

### Пример расчета значения показателя 2.1.

#### Вариант 1.

В организации в наличии **три** условия комфортной среды:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
- 3) наличие и доступность питьевой воды.

**Расчет по варианту 1:**

$$P_{\text{комф.усл}} = 20 \text{ баллов} \times 3 \text{ условия} = 60 \text{ баллов}$$

**Вариант 2.**

В организации в наличии **пять** условий комфортной среды:

- 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.

**Расчет по варианту 2:**

$$P_{\text{комф.усл}} = 20 \text{ баллов} \times 5 \text{ условий} = 100 \text{ баллов}$$

**Вариант 3.**

В организации в наличии **шесть** условий комфортной среды:

- 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).

**Расчет по варианту 3:**

$$P_{\text{комф.усл}} = 100 \text{ баллов (так как в наличии более пяти условий комфортной среды)}$$

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 $\frac{1}{2}$ 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	

### В сфере культуры

Показатель «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) по формуле:

$$P_{ожид}^к = \frac{P_{комф.усл} + P_{комф.уд.}^{комф}}{2} \quad (2.2к)$$

где

$P_{комф.усл}$  - обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1)

$\Pi^{комф}_{уд}$  - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3)

### В сфере охраны здоровья

$$\Pi^{зд}_{ожид} = \frac{C_{ожид} + C_{своевр}}{2} = \frac{1}{2} \times \left\{ C_{ожид} + \left( \frac{У_{своевр}}{Ч_{общ}} \times 100 \right) \right\} \quad (2.2 \text{ зд})$$

где

$C_{ожид}$  - среднее время ожидания (параметр 2.2.1) определяется для медицинских организаций по шкале времени ожидания в соответствии с отклонениями от срока ожидания услуги, установленного в территориальных программах государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год и на плановый период.

$C_{ожид}$  – среднее время ожидания предоставления услуги:

- превышает установленный срок ожидания – 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);

Отклонение от установленного срока ожидания рассчитывается на основе средневзвешенного значения времени ожидания получения услуги в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России. Примерный расчет средневзвешенного значения времени ожидания размещен на официальном сайте Минздрава России по адресу: «Независимая оценка/Нормативно правовая база/Примерный расчет» (<https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami>).

$C_{своевр}$  - своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования).

### В сфере образования

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

$$\Pi^{обр}_{ожид} = \Pi_{комф.усл} + \Pi^{комф}_{уд}. \quad (2.2обр)$$

где

$P_{\text{комф.усл}}$  - обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1)

$P_{\text{комф}}^{\text{уд}}$  - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3)

### **В сфере социального обслуживания**

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра 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.) ( $C_{\text{своевр}}$ ) и рассчитывается по формуле (2.2со)

$$P_{\text{ожид}}^{\text{со}} = C_{\text{своевр}} = \frac{U_{\text{своевр}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100 \quad (2.2\text{со})$$

где

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

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг

### **Пример расчета значения показателя 2.2.**

#### **Вариант 1. В сфере культуры**

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).

$P_{\text{комф.усл}}$  - (показатель 2.1 – «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуги») = 60 баллов

$P_{\text{комф}}^{\text{уд}}$  - (показатель 2.3 – «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации» организации комфортных условий для предоставления услуги, см. расчет ниже) = 89 баллов

#### **Расчет по варианту 1:**

$$P_{\text{ожид}}^{\text{к}} = (60 \text{ баллов} + 89 \text{ баллов}) : 2 = 149 : 2 = 74,5 = 74 \text{ балла}$$

### **Вариант 2. В сфере охраны здоровья**

Среднее время ожидания предоставления услуги меньше установленного срока ожидания на 2 дня (2 часа) – по шкале значений индикатора это соответствует 40 баллам.

Число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно – 123 чел.;

Общее число опрошенных получателей услуг – 257 чел.

### **Расчет по варианту 2**

$$P_{\text{ожид}}^{\text{зд}} = \{40 + (123 : 257 \times 100)\} : 2 = 40 + \{(0,4786 \times 100)\} : 2 = (40 + 47,86) : 2 = 87,86 : 2 = 43,93 = 44 \text{ балла}$$

### **Вариант 3. В сфере образования**

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

$P_{\text{комф.усл}}$  - (показатель 2.1 – «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуги») = 60 баллов

$P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$  - (показатель 2.3 – «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации» организации комфортных условий для предоставления услуги, см. расчет ниже) = 89 баллов

### **Расчет по варианту 3:**

$$P_{\text{ожид}}^{\text{о}} = (60 \text{ баллов} + 89 \text{ баллов}) : 2 = 149 : 2 = 74,50 = 74 \text{ балла}$$

### **Вариант 4. В сфере социального обслуживания**

Число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно – 217 чел.;

Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 5 Рекомендуемого образца Анкеты – 230 чел.

### **Расчет по варианту 4:**

$$P_{\text{ожид}}^{\text{со}} = 217 : 230 \times 100 = 0,9434 \times 100 = 94,34 = 94 \text{ балла}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра 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) ( $\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}}$ )	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы ( $У^{\text{комф}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ( $Ч_{\text{общ}}$ )	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)

$$\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}} = \frac{У^{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

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

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

### Пример расчета значения показателя 2.3.

Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 400 чел;

Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 6 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

### Расчет показателя 2.3:

$$\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}} = 400 : 450 \times 100 = 0,8889 \times 100 = 88,89 = 89 \text{ баллов}$$

<p><b>Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К<sup>2</sup>)</b></p>		$K^2 = (0,3 \times P_{\text{комф. усл.}} + 0,4 \times P_{\text{ожид}} + 0,3 \times P_{\text{комф. уд}})$ <p><i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий не установлен.</i> При расчете итогового значения показателя оценки по организации данного вида критерий (2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3).</p> $K^2 = (K^1 + K^3) / 2$	100 баллов
--	--	---	------------

**Пример расчета значения критерия 2** (по значениям показателей в варианте 1)

**Вариант 1.** 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

$P_{\text{комф. усл.}}$  - обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг – 60 баллов.

$P_{\text{ожид}}$  - время ожидания предоставления услуги – 74 баллов.

$P_{\text{комф. уд}}$  - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией – 89 баллов.

**Расчет значения критерия 2:**

$$K^2 = 0,3 \times 60 + 0,4 \times 74 + 0,3 \times 89 = 18 + 29,6 + 26,7 = 74,3 = 74 \text{ балла}$$

**Вариант 2.** Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

$K^1$  – открытость и доступность информации об организации культуры – 54 балла.

$K^3$  – доступность услуг для инвалидов (см. расчет ниже) – 69 баллов.

**Расчет значения критерия 2:**

$$K^2 = (54 + 69) : 2 = 123 : 2 = 61,5 = 61 \text{ балл.}$$

**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 параметра в 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. ( <b>П<sup>орг_дост</sup></b> )	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) ( <b>С<sup>орг_дост</sup></b> )  - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	0 баллов  по 20 баллов за каждое условие ( <b>Т<sup>орг_дост</sup></b> )  100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (3.1) Единого порядка

$$P_{\text{орг\_дост}} = T_{\text{орг\_дост}} \times C_{\text{орг\_дост}},$$

(3.1)

где:

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

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

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

### **Пример для расчета значения показателя 3.1.**

#### **Вариант 1**

В организации в наличии **четыре** условия обеспечения доступности для инвалидов (например, следующие):

- 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы;
- 4) наличие сменных кресел-колясок.

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$  – количество условий доступности организации для инвалидов – 4.

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$  - количество баллов за каждое условия доступности для инвалидов – 20 баллов.

#### **Расчет по варианту 1:**

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 20 \text{ баллов} \times 4 \text{ условия} = 80 \text{ баллов}$$

#### **Вариант 2**

В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности для инвалидов.

#### **Расчет по варианту 2:**

$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 100 \text{ баллов}$  (при наличии пяти и более условий доступности показатель принимает значение, равное 100 баллам).

-----  
<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 приказом Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599	Описание параметров показателя оценки качества, подлежащих оценке, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20 ноября 2015 г. № 2834	
	Описание параметров показателя оценки качества	пункт приказа
<b>3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:</b>		
<b>1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)</b>	<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;	8.3
	- оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;	8.1
	- использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; - прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов	8.4
	- обеспечение возможности входа и выхода из объекта культурного наследия, в том числе с использованием специальных подъемных устройств	6
<b>2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</b>	<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
<b>3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов</b>	<b>3) Организация путей движения на объекте культурного наследия</b> - обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней	8.4
	- устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования	8.3
	- обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;	8.2
<b>4) сменных кресел-колясок</b>	Применяется в редакции приказа Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599	
<b>5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы</b>	Применяется в редакции приказа Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599	

3.2	<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. (<math>P_{\text{услуг}_{\text{дост}}}</math>)</li> </ul>	0,4	<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</li> <li>6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ol>	<p>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) (<math>C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}</math>)</p> <p>- наличие пяти и более условий доступности</p>	<p>0 баллов</p> <p>по 20 баллов за каждое условие (<math>T_{\text{услуг}_{\text{дост}}}</math>)</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (3.2) Единого порядка</p>
-----	--	-----	---	---	---	--

$$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = T_{\text{услуг}_{\text{дост}}} \times C_{\text{услуг}_{\text{дост}}},$$

(3.2)

где:

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

$S_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$  – 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 ( $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ ) принимает значение 100 баллов.

### **Пример для расчета значения показателя 3.2.**

#### **Вариант 1**

В организации в наличии **три** условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (например, следующие условия):

- 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации;
- 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

$S_{\text{дост}}^{\text{орг}}$  – количество условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими – 3.

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$  – количество баллов за каждое условия доступности услуг для инвалидов – 20 баллов.

#### **Расчет по варианту 1:**

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = 20 \text{ баллов} \times 3 \text{ условия} = 60 \text{ баллов}$$

#### **Вариант 2**

В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

#### **Расчет по варианту 2:**

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = 100 \text{ баллов} \text{ (при наличии пяти и более условий доступности показатель 3.2. принимает значение, равное 100 баллам).}$$

3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). ( $П^{дост}_{уд}$ )	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)
-----	--	-----	---	--	--------------	---

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

где

$У^{дост}$  - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов;

$Ч_{инв}$  - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

### **Пример для расчета значения показателя 3.3.**

$У^{дост}$  - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов - 125 чел;

$Ч_{инв}$  - число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 175 чел.

### **Расчет показателя 3.3:**

$$П^{дост}_{уд} = 125 : 175 \times 100 = 0,7142 \times 100 = 71,42 = 71 \text{ балл}$$

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» ( $К^3$ )	1,0	$К^3 = (0,3 \times П^{орг}_{дост} + 0,4 \times П^{услуг}_{дост} + 0,3 \times П^{дост}_{уд})$	100 баллов
--	-----	--	------------

### **Пример расчета значения критерия 3 (по значениям показателей в варианте 1):**

$П^{орг}_{дост}$  - оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности

для инвалидов – 80 баллов;

$P_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$  - обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов;

$P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$  - доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) – 71 балл.

**Расчет значения критерия 3:**

$$K^3 = (0,3 \times 80) + (0,4 \times 60) + (0,3 \times 71) = 24 + 24 + 21,3 = 69,3 = 69 \text{ баллов.}$$

**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) ( $P_{\text{перв.конт уд}}$ )	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 ( $U_{\text{перв.конт}}$ ), 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)

$$P_{\text{перв.конт уд}} = \left( \frac{U_{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

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

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

**Пример расчета значения показателя 4.1.**

$U_{\text{перв.конт}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – 130 человек;

$Ч_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 9 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.

**Расчет показателя 4.1:**

$$P^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = (130 : 150) \times 100 = 0,8667 \times 100 = 86,67 = 87 \text{ баллов.}$$

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). ( $P^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$ )	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 ( $U^{\text{оказ.услуг}}$ ), 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)
------	--	-----	---	---	--------------	---

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

где

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

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

**Пример расчета значения показателя 4.2.**

$U^{\text{оказ.услуг}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги 145 человек;

$Ч_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 10 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.

**Расчет показателя 4.2:**

$$P_{\text{показ.услуг}_{\text{уд}}} = (145 : 150) \times 100 = 0,9667 \times 100 = 96,67 = 97 \text{ баллов.}$$

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 ( $U_{\text{вежл.дист}}$ ), 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)
------	--	-----	---	---	--------------	---

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

где

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

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

**Пример расчета значения показателя 4.3.**

$U_{\text{вежл.дист}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 70 человек;

$Ч_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 12 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 95 человек.

**Расчет показателя 4.3:**

$$P_{\text{показ.услуг}_{\text{уд}}} = (70 : 95) \times 100 = 0,7368 \times 100 = 73,68 = 74 \text{ балла}$$

<p><b>Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K<sup>4</sup>)</b></p>	1,0	<p>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:</p> $K^4 = (0,4 \times P_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}} + 0,4 \times P_{\text{показ.услуг}_{\text{уд}}} + 0,2 \times P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}})$ <p>Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» <b>не установлен</b>. При расчете итогового значения показателя оценки по организации используется расчетная величина критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы», которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3) по формуле:</p> $K^4 = (K^1 + K^3) / 2$	100 баллов
--	-----	---	------------

**Пример расчета значения критерия 4:**

Вариант 1. 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

$P_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}}$  – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы – 87 баллов;

$P_{\text{показ.услуг}_{\text{уд}}}$  – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы – 97 баллов;

$P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$  – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74 балла.

**Расчет значения критерия 4**

$$K^4 = (0,4 \times 87) + (0,4 \times 97) + (0,2 \times 74) = 34,8 + 38,8 + 14,8 = 88,4 = 88 \text{ баллов}$$

Вариант 2. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

**K<sup>1</sup>** – открытость и доступность информации об организации культуры – 54 баллов;

**K<sup>3</sup>** – доступность услуг для инвалидов – 69 баллов.

**Расчет значения критерия 4:**

$$K^4 = (54 + 69) : 2 = 123 : 2 = 61,5 = 61 \text{ балл.}$$

**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). ( <b>Преком</b> )	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) ( <b>У<sub>реком</sub></b> ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( <b>Ч<sub>общ</sub></b> )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (5.1)

$$\text{Преком} = \left( \frac{\text{У}_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

**У<sub>реком</sub>** - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

**Ч<sub>общ</sub>** - общее число опрошенных получателей услуг.

**Пример расчета значения показателя 5.1.**

**У<sub>реком</sub>** - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – 125 человек;

**Ч<sub>общ</sub>** - 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.

**Расчет значения показателя 5.1.**

$$P_{\text{реком}} = (125 : 250) \times 100 = 0,50 \times 100 = 50 \text{ баллов.}$$

№	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 ( $Y_{\text{орг.усл}}$ ), 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)

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

где

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

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

### Пример расчета значения показателя 5.2.

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

1) в сфере охраны здоровья – число получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее) – 230 человек;

2) в сфере культуры, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания – число получателей услуг,

удовлетворенных графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) – 230 человек;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 14 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

**Расчет значения показателя 5.2.**

$$\text{Преком} = (230 : 250) \times 100 = 0,92 \times 100 = 92 \text{ балла.}$$

-----  
<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). (П <sub>уд</sub> )	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 (У <sub>уд</sub> ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч <sub>общ</sub> )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (5.3)
$P_{уд} = \left( \frac{U_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$ <p>где  У<sub>уд</sub> - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;  Ч<sub>общ</sub> - общее число опрошенных получателей услуг.</p> <p><b>Пример расчета значения показателя 5.3.</b></p> <p>У<sub>уд</sub> - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы – 200 человек;  Ч<sub>общ</sub> - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 15 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.</p> <p><b><u>Расчет значения показателя 5.3.</u></b></p> $P_{реком} = (200 : 250) \times 100 = 0,80 \times 100 = 80 \text{ баллов.}$						
<b>Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К<sup>5</sup>)</b>		1,0	<i>В сфере культуры, охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания:</i>			100 баллов

		$K^5 = (0,3 \times P_{\text{реком}} + 0,2 \times P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times P_{\text{уд}})$ <p><i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлен.</i></p> <p>При расчете итогового значения показателя оценки по организации для данных организаций используется расчетная величина критерия (5), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3).</p> $K^5 = (K^1 + K^3) / 2$	
--	--	---	--

### Пример расчета значения критерия 5:

**Вариант 1.** 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

$P_{\text{реком}}$  – доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы), выраженная в баллах – 50 баллов.

$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$  – доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, выраженная в баллах – 92 балла.

$P_{\text{уд}}$  – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, выраженная в баллах – 80 баллов.

#### Расчет значения критерия 5:

$$K^5 = 0,3 \times 50 + 0,2 \times 92 + 0,5 \times 80 = 15 + 18,4 + 40 = 73,4 = 73 \text{ балла.}$$

**Вариант 2.** Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

$K^1$  – открытость и доступность информации об организации культуры – 54 балла.

$K^3$  – доступность услуг для инвалидов – 69 баллов.

**Расчет значения критерия 5:**

$$K^5 = (54 + 69) : 2 = 123 : 2 = 61,5 = 61 \text{ балл.}$$

**Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества**

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

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

$K_n^m$  – значения критериев оценки в n-ой организации

**Пример расчета значения показателя оценки качества по организации (по значениям критериев, рассчитанных в вышеприведенных примерах /по варианту 1/):**

$$S = (54 + 74 + 69 + 88 + 73) : 5 = 358 : 5 = 71,6 = 72 \text{ балла.}$$

**Показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации (в муниципальном образовании)**

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

где:

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

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

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

**Пример расчета значения показателя оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации (в муниципальном образовании):**

Показатель оценки качества $S_{n}^{ou}$	1	2	3	4	5	6	7
Номер организации (n)	70	72	33	89	54	55	95

Количество организаций в отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании)  $N^{ou} = 7$

$$S^{ou} = (60 + 72 + 33 + 89 + 54 + 55 + 95) : 7 = 458 : 7 = 65,43 = 65 \text{ баллов.}$$

**Показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации (муниципальному образованию) в целом**

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

где:

$S^u$  – показатель оценки качества в  $u$ -ом субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании);

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

$Q_u$  – количество отраслей социальной сферы, в которых в  $u$ -ом субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) проводилась независимая оценка качества.

**Пример расчета значения показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (муниципальному образованию) в целом:**

**Вариант 1.** В субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) проводилась оценка качества во всех отраслях социальной сферы

Социальная сфера (о) Показатель оценки качества	Культура	Охрана здоровья	Образование	Социальное обслуживание
$S^{ou}$	74	82	78	79

Количество отраслей социальной сферы, в которых проводилась оценка качества  $Q = 4$

$$S^{ou} = (74 + 82 + 78 + 79) : 4 = 313 : 4 = 78,25 = 78 \text{ баллов.}$$

**Вариант 2.** В субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) проводилась оценка качества в трех отраслях социальной сферы

Социальная сфера (о) Показатель оценки качества	Культура	Охрана здоровья	Образование	Социальное обслуживание
$S^{ou}$	74	82	78	-

Количество отраслей социальной сферы, в которых проводилась оценка качества  $Q = 3$

$$S^{ou} = (74 + 82 + 78) : 3 = 234 : 3 = 78 \text{ баллов.}$$