**Параметры и значения показателей**

**независимой оценки качества условий оказания услуг**

**ГУТО «Тульский психоневрологический интернат»**

| № | Показатели оценки качества | Значи-мость пока-зателей оценки качества | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Максимальное значение показателейв баллах, формула для расчета показателей | Расчет показателей | Значение показателя |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 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). | 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 | - количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | 100 баллов$П\_{инф}=\left(\frac{И\_{стенд }+ И\_{сайт}}{2×И\_{норм}}\right)×100$,гдеИстенд – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;Исайт – объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);Инорм - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации; | $$П\_{инф}=\left(\frac{13+13}{2×14}\right)×100$$ | 92,9 |
| 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 | количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами |
| 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). | 0,3 | 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:- абонентского номера телефона;- адрес 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);- иного дистанционного способа взаимодействия. | - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | 100 баллов (по 30 баллов за каждый способ, в наличии и функционируют 3 способа – 100 баллов)$$П\_{дист}=Т\_{дист}×С\_{дист}$$где:Тдист – количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ); Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы. | $$П\_{дист}=30×4$$ | 100 |
| - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия |
| 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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).  | 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  | 100 баллов$$П\_{уд}^{откр}=\left(\frac{У\_{стенд }+ У\_{сайт}}{Ч\_{общ}}\right)×100$$гдеУстенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг, видевших стенд и посетивших сайт. | $$П\_{уд}^{откр}=\left(\frac{39+4}{53}\right)×100$$ | 81,1 |
| 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 |
| Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К1) | 1,0 |  |  | 100 баллов$$К\_{n}^{1}=(0,3×П\_{инф}^{n}+0,3×П\_{дист}^{n}+0,4×П\_{уд}^{n-откр})$$ | $К\_{n}^{1}=(0,3×92,9+0,3×100+0,4×81,1)$  | 90,31 |
| 2 | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг |  |
| 2.1. | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | 0,3 | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; - 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 | - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех) | 100 баллов (по 20 баллов за каждое условие)$$П\_{комф.усл}=Т\_{комф}×С\_{комф}$$где: Ткомф– количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие, в наличии 5 условий – 100 баллов);Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг. | $$П\_{комф.усл}=20×5$$ | 100 |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. | 0,4 | 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги | - превышает установленный срок ожидания  | 100 балловНе применялся, при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3) |  |  |
| - равен установленному сроку ожидания |
| - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) |
| - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) |
| - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) |
| - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока  |
| 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.) | число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты |  |  |  |
| 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 | 100 баллов$$П\_{уд}^{комф}=\frac{У^{комф}}{Ч^{общ}}×100$$гдеУкомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг. | $$П\_{уд}^{комф}=\frac{44}{50}×100$$ | 88 |
| Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К2) | 1,0 |  |  | 100 баллов$$К\_{n}^{2}=0,3×П\_{комф.уд}^{n}+0,3×П\_{уд}^{n-комф}+0,4×(\frac{П\_{комф.уд}^{n}+П\_{уд}^{n-комф}}{2})$$ | $$К\_{n}^{2}=0,3×100+0,3×88+0,4×(\frac{100+88}{2})$$ | 94 |
| 3 | Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов |
| 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. | 0,3 | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- сменных кресел-колясок;- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. | - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) | 100 баллов$$П\_{дост}^{орг}=Т\_{дост}^{орг}×С\_{дост}^{орг}$$где:Торгдост – количество баллов за обеспечение условиий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);Соргдост – количество условий доступности организации для инвалидов.  | $$П\_{дост}^{орг}=20×3$$ | 60 |
| - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов |
| 3.2 | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | 0,4 | 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 100 баллов$$П\_{дост}^{услуг}=Т\_{дост}^{услуг}×С\_{дост}^{услуг}$$где:Туслугдост – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);Суслугдост – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | $$П\_{дост}^{услуг}=20×3$$ | 60 |
| - наличие пяти и более условий 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  | 100 баллов$$П\_{уд}^{дост}=\left(\frac{У\_{дост}}{Ч\_{инв}}\right)×100$$гдеУдост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов. | $$П\_{уд}^{дост}=\left(\frac{32}{46}\right)×100$$ | 69,6 |
| Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К3) | 1,0 |  |  | 100 баллов$$К\_{n}^{3}=(0,3×П\_{дост}^{n-орг}+0,4×П\_{дост}^{n-услг}+0,3×П\_{уд}^{n-дост})$$ | К3n$=(0,3×60+0,4×60+0,3×69,6)$ | 62,88 |
| 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 обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 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 анкеты | 100 баллов$$П\_{уд}^{перв. конт}=\left(\frac{У^{перв.конт}}{Ч\_{общ}}\right)×100$$гдеУперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг. | $$П\_{уд}^{перв. конт}=\left(\frac{42}{50}\right)×100$$ | 84 |
| 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  | 100 баллов$$П\_{уд}^{оказ.услуг}=\left(\frac{У^{оказ.услуг}}{Ч\_{общ}}\right)×100$$гдеУоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг. | $$П\_{уд}^{оказ.услуг}=\left(\frac{47}{50}\right)×100$$ | 94 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 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 по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 100 балловНе применялся, при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» показатель (4.3) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (4.1 и 4.2) |  |  |
| Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4) | 1,0 |  |  | 100 баллов$$К\_{n}^{4}=0,4×П\_{уд}^{n-перв.конт}+0,4×П\_{уд}^{n-оказ.усл}+0,2×(\frac{П\_{уд}^{n-перв.конт}+П\_{уд}^{n-оказ.усл}}{2})$$ | $$К\_{n}^{4}=0,4×84+0,4×94+0,2×(\frac{84+94}{2})$$ | 89 |
| 5 | Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,3 | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым  | число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 100 баллов$$П\_{реком}=\left(\frac{У\_{реком}}{Ч\_{общ}}\right)×100$$гдеУреком- число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг | $$П\_{реком}=\left(\frac{30}{50}\right)×100$$ | 60 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 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 | 100 баллов$$П\_{уд}^{орг.услуг}=\left(\frac{У^{орг.услуг}}{Ч\_{общ}}\right)×100$$гдеУорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг | $$П\_{уд}^{орг.услуг}=\left(\frac{46}{50}\right)×100$$ | 92 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,5 | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению кчислу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 100 баллов$$П\_{уд}=\left(\frac{У\_{уд}}{Ч\_{общ}}\right)×100$$гдеУуд- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг. | $$П\_{уд}=\left(\frac{46}{50}\right)×100$$ | 92 |
| Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5) | 1,0 |  |  | 100 баллов$$К\_{n}^{5}=(0,3×П\_{реком}^{n}+0,2×П\_{уд}^{n-орг.усл}+0,5×П\_{уд}^{n})$$ | $$К\_{n}^{5}=(0,3×60+0,2×92+0,5×92)$$ | 82,4 |
| Показатель оценки качества организации (S$)$ |  |  |  | 100 баллов$S\_{n}=∑K\_{n}^{m}$/5 | $S\_{n}=(90,31+94+62,88+89+82,4)$*/*5 | 83,72 |