СОГЛАСОВАНО

Министерство развития Арктики и экономики

Мурманской области

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Т.В. Русскова

**ПРОГРАММА**

**на оказание услуг по проведению сбора и обобщению**

**информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг**

(государственный контракт от 13.09.2021№ 01492000023210050230001)

Заказчик: Министерство развития Арктики и экономики Мурманской области

Исполнитель: Общество с ограниченной ответственностью «Центр гуманитарных, социально-экономических и политических исследований-1»

Директор ООО «ГЭПИцентр-1»

Соловейкина И.Б. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Соловейкина И.Б.

Мурманск, 2021

**Содержание**

[Введение 4](#_Toc83059873)

[1. Методологический раздел 4](#_Toc83059874)

[1.1. Описание проблемной ситуации и постановка проблемы исследования 4](#_Toc83059875)

[1.2. Цели и задачи исследования 5](#_Toc83059876)

[1.3. Объект и предмет исследования 5](#_Toc83059877)

[1.4. Источниковая база первичной информации 6](#_Toc83059878)

[1.5. Основные методы анализа информации 6](#_Toc83059879)

[1.6. Операционные модели исследования (по каждой сфере) 7](#_Toc83059880)

[1.6.1. Операционная модель исследования сферы культуры 8](#_Toc83059881)

[1.6.2. Операционная модель исследования сферы охраны здоровья 18](#_Toc83059882)

[1.6.3. Операционная модель исследования сферы образования 50](#_Toc83059883)

[1.6.4. Операционная модель исследования сферы социального обслуживания 68](#_Toc83059884)

[1.7. Обоснование выборки 80](#_Toc83059885)

[1.8. Общие инструкции для работы интервьюеров / анкетеров 81](#_Toc83059886)

[2. Методический раздел 84](#_Toc83059887)

[2.1. Проект методических документов для проведения НОК качества условий оказания услуг в сфере культуры 84](#_Toc83059888)

[2.1.1. Проект карточек анализа сайтов организаций в сфере культуры 84](#_Toc83059889)

[2.1.2. Проект карточек наблюдения условий оказания услуг организациями в сфере культуры 86](#_Toc83059890)

[2.1.2. Проект анкет / бланков интервью для оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры 88](#_Toc83059891)

[2.2. Проект методических документов для проведения НОК качества условий оказания услуг в сфере охраны здоровья 92](#_Toc83059892)

[2.2.1. Проект карточек анализа сайтов организаций в сфере охраны здоровья 92](#_Toc83059893)

[2.2.2. Проект карточек наблюдения условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья 96](#_Toc83059894)

[2.2.3. Проект анкет очного опроса / интернет-опроса для оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья 100](#_Toc83059895)

[2.3. Проект методических документов для проведения НОК качества условий оказания услуг в сфере образования 107](#_Toc83059896)

[2.3.1. Проект карточек анализа сайтов организаций в сфере образования 107](#_Toc83059897)

[2.3.2. Проект карточек наблюдения условий оказания услуг 113](#_Toc83059898)

[2.3.3. Проект анкет / бланков интервью для оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования 116](#_Toc83059899)

[2.4. Проект методических документов для проведения НОК качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания 119](#_Toc83059900)

[2.4.1. Проект карточек анализа сайтов организаций в сфере социального обслуживания 119](#_Toc83059901)

[2.4.2. Проект карточек наблюдения условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания 122](#_Toc83059902)

[2.4.3. Проект анкет / бланков интервью для оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания 125](#_Toc83059903)

[Приложение 1. Перечень организаций Мурманской области в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, принимающих участие в независимой оценке 129](#_Toc83059904)

# Введение

В соответствии с государственным контрактом от 13.09.2021 № 01492000023210050230001 по заказу Министерства развития Арктики и экономики Мурманской области ООО «ГЭПИЦентр-1» (далее также – оператор) в сентябре-ноябре 2021 года планируется проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее также – организации социальной сферы).

Программа содержит методологический и методический раздел, приложение 1.

# Методологический раздел

# 1.1. Описание проблемной ситуации и постановка проблемы исследования

Повышение эффективности экономики выдвигает требования к условиям воспроизводства и капитализации главного достояния страны – человека. Ключевым фактором устойчивого развития регионов и страны в целом становится не увеличение общественного богатства как такового, а возрастание в его структуре доли человеческого капитала и его качества. Важным элементом с позиций максимально эффективного воспроизводства и капитализации человеческого потенциала должно стать обеспечение населения производством услуг социальной сферы не только в необходимом для социально ориентированной экономики объеме, но и с соответствующим качеством. Осуществление государством активной социальной политики обусловливает необходимость совершенствования системы управления этими услугами на основе достоверной оценки их качества.

В Российской Федерации актуальность и необходимость изучения качества условий оказания социальных услуг получила законодательное закрепление. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социальной сферы является одной из форм общественного контроля и проводится в целях определения результативности деятельности организаций, принятия своевременных мер по повышению эффективности их деятельности, обеспечения получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы организаций.

Сбор и обобщение информации о качестве услуг организаций социальной сферы на территории Российской Федерации регламентированы Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05. 2018 № 638, на основании показателей, утвержденных НПА профильных министерств. Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, осуществляется на основании единого порядка расчета показателей, утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н. Выявление и обобщение мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями проводится в соответствии с методикой, утвержденной Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н.

Таким образом, обоснованность и необходимость получения информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы Мурманской области, а также поддержания обратной связи с получателями услуг для определения уровня удовлетворенности качеством этих услуг подтверждает актуальность настоящего социологического исследования. Объективная потребность в независимой оценке эффективности деятельности организаций социальной сферы, а также качества условий предоставляемых ими услуг обусловили общую проблему данного эмпирического исследования.

# 1.2. Цели и задачи исследования

**Цель:**формирование информационной базы для проведения общественными советами по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг (далее – общественные советы) независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее – независимая оценка) и разработки предложений по улучшению их деятельности.

**Задачи исследования:**

1) Сбор данных о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, перечисленными в Приложении 1, в соответствии с перечнем общих критериев независимой оценки, определенным Федеральным законом от 05.12.2017 № 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», а также отраслевыми перечнями показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, утвержденными федеральными органами исполнительной власти.

2) Обобщение и анализ полученных результатов, построение на их основе проектов рейтингов организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания.

3) Разработка предложений по повышению качества условий оказания социальных услуг социальной сферы.

# 1.3. Объект и предмет исследования

Единицей анализа в настоящем исследовании выступили организации 4 сфер, а именно, организации культуры (47 организаций, с учетом филиалов и обособленных структурных единиц – 67 организаций); организации в сфере охраны здоровья (13 организаций, с учетом филиалов и обособленных структурных единиц – 18 организаций); организации в сфере образования (110 организаций); организации в сфере социального обслуживания (12 организаций).

Объектом исследования являются:

- 182 организации социальной сферы Мурманской области(с учетом филиалов и обособленных структурных единиц – 207 организаций);

- граждане, являющиеся получателями услуг (в т.ч. родители/ законные представители получателей услуг, не достигших 14 лет) оцениваемых организаций.

Предметом исследования выступили значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями, по параметрам, определенным задачами данного исследования.

# 1.4. Источниковая база первичной информации

а) Официальные сайты учреждений социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций.

б) Официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (bus.gov.ru).

в) Результаты изучения условий оказания услуг учреждениями социальной сферы, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.

г) Мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте учреждений социальной сферы и т.п.).

# 1.5. Основные методы анализа информации

Из общенаучных методов в данном исследовании применены следующие:

- метод идеализации, который представляет собой мысленное внесение определенных изменений в изучаемый объект в соответствии с целями исследования. В результате таких изменений могут быть, например, исключены из рассмотрения какие-то свойства, стороны, признаки объектов;

- сравнительный (компаративный) метод - сопоставление двух или более объектов, имеющих черты подобия. Сравнительный метод позволяет установить, в чем состоит это подобие, либо показать, по каким признакам исследуемые объекты различаются.

B качестве основного метода анализа открытой информации применен метод контент-анализа официальных сайтов организаций на предмет наличия или отсутствия материалов/ единиц информации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов к содержанию общедоступных информационных ресурсов таких организаций.

# 1.6. Операционные модели исследования (по каждой сфере)

Операционная модель исследования представляет собой таблицы расчета показателей оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания согласно Приложению № 2 к Техническому заданию и соответствует Единому порядку 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 (далее – Единый порядок), утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н, отраслевым методическим рекомендациям, а также ведомственным нормативным актам уполномоченных федеральных органов исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества.

**Критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, установленные Федеральным законом № 392-ФЗ:**

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации».

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (для сферы охраны здоровья и социального обслуживания). В сфере образования и культуры установлен критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов».

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации».

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

В составе каждого критерия каждой исследуемой сферы присутствуют показатели, утвержденные отраслевыми ведомственными приказами, а такжепараметры показателей оценки качества и индикаторы параметров показателей оценки качества, которые могут повторяться или быть уникальными для определенной сферы. Весь набор показателей и индикаторов в рамках 5 критериев представлен в операционных моделях.

### 1.6.1. Операционная модель исследования сферы культуры

В Таблице 1 представлена таблица расчета показателей оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

Таблица 1. Операционная модель исследования сферы культуры

| № | Показатели оценки качества | Значи-мость пока-зателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке[[1]](#footnote-3) | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | | Метод оценки | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | | 08 | |
| **Количество опрошенных получателей услуг организации** | | | | | | | | | |
| **1** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»** | | | | | | | |  |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (Пинф) | 30% | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (1.1) | | Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций | |
| - объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Истенд) | 1-100 баллов |
| **Перечень информации об организации культуры, которая должна быть размещена на стендах, в соответствии со статьей 36.2 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277:** | | | |  | |  |
| **I. Общая информация об организации культуры** | | | |
| 1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты | | | |
| 2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | | | |
| 3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей | | | |
| 4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты | | | |
| 5. Режим, график работы организации культуры | | | |
| **II. Информация о деятельности организации культуры** | | | |
| 6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры | | | |
| 7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)\*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\* | | | |
| 8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | | | |
| 9. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)\* | | | |
| **III. Информация о независимой оценке качества** | | | |
| 10. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | | | |
| **СУММА** | | | |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте | 0 баллов | 100 баллов | | Анализ сайтов организаций | |
| объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Исайт) | 1-100 баллов |
| **Оцениваемые Интернет-сайты** | | | |  | |  |
| **Перечень информации об организации культуры, которая должна быть размещена на официальном сайте, в соответствии со статьей 36.2 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277:** | | | |
| **I. Общая информация об организации культуры** | | | |
| 1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты | | | |
| 2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | | | |
| 3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей | | | |
| 4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)) | | | |
| 5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты | | | |
| 6. Режим, график работы организации культуры | | | |
| **II. Информация о деятельности организации культуры** | | | |
| 7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры | | | |
| 8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)\*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\* | | | |
| 9.    Материально-техническое обеспечение предоставления услуг | | | |
| 10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | | | |
| 11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | | | |
| 12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)\* | | | |
| **III. Информация о независимой оценке качества** | | | |
| 13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | | | |
| **СУММА** | | | | | |  |
| П11 |  | Значение показателя (Пинф) рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2)  **Пинф= 1× (Истенд ) +( Исайт) ×100,**  **2 Инорм-стенд Инорм-сайт**  где  Истенд – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации;  Исайт – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);  Инорм – 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);  Инорм-стенд – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;  Инорм-сайт – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами. | | | | | |  |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (Пдист): | 30% | 1.2.1.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (1.2) | | Анализ сайтов организаций | |
| - телефона; | - телефона; | - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | по 30 баллов за каждый способ |
| - электронной почты; | - электронной почты; | - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получения консультации по оказываемым услугам и иных) | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получения консультации по оказываемым услугам и иных) |  |  |
| - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |  |  |
|  |  | **СУММА** | | | | | |  |
| П12 |  | Значение показателя Пдист определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах  **Пдист =Тдист × Сдист, (1.2)**  где  Тдист – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);  Сдист – 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* | | | |  | |  |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (Поткруд)(в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | 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 (Устенд) | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (1.3) | | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | |
| 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 (Усайт) | 0-100 баллов | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | |
| П13 |  | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Поткруд= (** | **Устенд+Усайт** | **)×100,** | **(1.3)** | | 2×**Чобщ** |   где:  **Устенд** - 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;Ч**общ** - общее число опрошенных получателей услуг. | | | |  | |  |
| **Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»** | | **100%** | **К1=(0,3×Пинф + 0,3×Пдист + 0,4× Поткруд) Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий** | | | | **100 баллов** | |  |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»[[2]](#footnote-4)** | | | | | | | |  |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (Пкомф.усл) | 30% | 2.1.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (2.1) | | Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций | |
| 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) | - количество комфортных условий для предоставления услуг *(от одного до четырех включительно)* **(Скомф,)** | по 20 баллов за каждое условие |
| 2) наличие и понятность навигации внутри организации | - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| 3) наличие и доступность питьевой воды |  |  |
| 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) |
| 5) санитарное состояние помещений организации |
| 6) возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) |
|  |  | **СУММА** | | | | | |  |
| П21 |  | Значение показателя (Пкомф.усл) определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах **Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (2.1)** где: Ткомф– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие) Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг. При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (Пкомф.усл) принимает значение 100 баллов | | | | | |  |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги (Пожид) | 40% | Для организаций в сфере культуры в суммарном значении критерия показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3). | | | | | |  |
|
|
|
| П22 |  | **Значение показателя** (Пожид) **рассчитывается как средняя арифметическая величина значений показателей (2.1 и 2.3)** | | | | | |  |
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **(Пкомфуд)** | 30% | 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы  **(Укомф)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос  **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (2.3) | | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | |
| **П23** |  | Значение показателя **(Пкомфуд)** рассчитывается как % от числа получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пкомфуд =** | **Укомф** | **×100,** | **(2.3)** | | **Чобщ** |   где Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы; Чобщ- общее число опрошенных получателей услуг | | | |  | |  |
| **Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»** | | **100%** | **К2=(0,3×Пкомф.усл + 0,4×( Пкомф.усл + Пкомфуд )/2 + 0,3×Пкомфуд)**  *В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства****, критерий не установлен.***  При расчете итогового значения показателя оценки по организации данного вида критерий (2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3): **К2=( К1+ К3)/2** | | | | **100 баллов** | |  |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | | | |  |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов **(Поргдост)**: | 30% | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (3.1) Единого порядка | | Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций | |
| - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); | - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); | - количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) **(Соргдост)** | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100 баллов |
| - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; |  |  |
| - наличие сменных кресел-колясок; | - наличие сменных кресел-колясок; |
| - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. |
|  |  | **СУММА** | | | | | |  |
| **П31 (для организаций, находящихся не в объекте культурного наследия)** |  | **Значение показателя (Поргдост) определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах Поргдост = Торгдост × Соргдост, (3.1)**  где:  **Торгдост**– количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);  **Соргдост–** количество условий доступности организации для инвалидов.  *При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества* ***(Поргдост)****принимает значение 100 баллов* | | | |  | |  |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими **(Пуслугдост)**: | 40% | 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (3.2)  Единого порядка | | Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций | |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) (Суслугдост) | по 20 баллов за каждое условие |
| - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - наличие пяти и более условий доступности | 100 баллов |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - 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; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |
|  | **СУММА** | | | | | |  |
| **П32** | **Значение показателя (Пуслугдост) определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах**  **Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост, (3.2)**  где:  **Туслугдост** – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);  **Суслугдост**– 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* ***(Пуслугдост)****принимает значение 100 баллов* | | | |  | |  |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) **(Пдостуд)** | 30% | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (Удост) , по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чинв) | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (3.3) | | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | |
| **П33** | **Значение показателя (Пдостуд) определяется как % от числа получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (% от числа ответивших на вопрос анкеты)**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пдостуд = (** | **Удост** | **)×100,** | **(3.3)** | | **Чинв** |   где  **Удост**- число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг дляинвалидов;  **Чинв**- число опрошенных получателей услуг-инвалидов. | | | | | |  |
| **Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»** | | **100%** | **К3=(0,3×Поргдост + 0,4×Пуслугдост + 0,3× Пдостуд)** | | | | **100 баллов** | |  |
| **4** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»** | | | | | | | |  |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **(Пперв.конт уд)** | 40% | 4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) 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 | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (4.1) | | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | |
|  | **П41** |  | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пперв.конт уд = (** | **Уперв.конт** | **)×100,** | **(4.1)** | | **Чобщ** |   где  **Уперв.конт** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;  **Чобщ**- общее число опрошенных получателей услуг | | | | | |  |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **(Показ.услугуд)** | 40% | 4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (4.2) | | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | |
|  | **П42** |  | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Показ.услугуд = (** | **Уоказ.услуг** | **)×100,** | **(4.2)** | | **Чобщ** |   где  **Уоказ.услуг** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;  **Чобщ-** общее число опрошенных получателей услуг | | | | | |  |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **(Пвежл.дистуд)** | 20% | 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 | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (4.3) | | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | |
|  | **П43** |  | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пвежл.дистуд = (** | **Увежл.дист** | **)×100,** | **(4.3)** | | **Чобщ** |   где  **Увежл.дист**- число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;  **Чобщ-** общее число опрошенных получателей услуг | | | | | |  |
| **Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»** | | **100%** | **К4=(0,4×Пперв.конт уд + 0,4×Показ.услугуд + 0,2×Пвежл.дистуд)** | | | | **100 баллов** | |  |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | | | |  |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **(Преком)** | 30% | 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 | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (5.1) | | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | |
|  | **П51** |  | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Преком = (** | **Уреком** | **)×100,** | **(5.1)** | | **Чобщ** |   где  **Уреком-** 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 | | | | | |  |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | 5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации | число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (5.2) | | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | |
|  | **П52** |  | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Порг.услуд = (** | **Уорг.усл** | **)×100,** | **(5.2)** | | **Чобщ** |   где  **Уорг.усл**- число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;  **Чобщ**- общее число опрошенных получателей услуг | | | | | |  |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | 5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации | число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению кчислу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (5.3) | | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | |
|  | **П53** |  | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пуд = (** | **Ууд** | **)×100,** | **(5.3)** | | **Чобщ** |   где  **Ууд**- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;  **Чобщ**- общее число опрошенных получателей услуг | | | | | |  |
| **Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | **100%** | **К5=(0,3×Преком + 0,2×Порг.услуд + 0,5×Пуд)** | | | | **100 баллов** | |  |
| **Показатель оценки качества по организации в сфере культуры** | |  | **СУММА ЗНАЧЕНИЙ КРИТЕРИЕВ (1,2,3,4,5)/5** | | | | **100 баллов** | |  |

### 1.6.2. Операционная модель исследования сферы охраны здоровья

В Таблице 2 представлена таблица расчета показателей оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях, в Таблице 3 – таблица расчета показателей оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях.

Таблица 2. Операционная модель исследования сферы охраны здоровья **(стационарные услуги)**

| № | Показатели оценки качества[[3]](#footnote-5) | Значи-мость пока-зателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|
|
|
| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | | 07 | 08 | |
| **1** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»** | | | | | | |  | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении медицинской организации;  - на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 30% | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении медицинской организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 1.1.1.1. По каждому пункту информации присваиваются баллы: 1 балл – наличие информации, 0 баллов – отсутствие информации.  В случаях, когда, медицинская организация не оказывает первичную медико-санитарную помощь и/или не имеет прикрепленного населения, впомещениях медицинской организации представляется информация о сроках и порядке проведения диспансеризации (профилактических медицинских осмотров) населения Российской Федерации (пп.35 – 37): наличие информации – 3 балла, отсутствие информации – 0 баллов.  В случаях, когда медицинская организация не оказывает платных медицинских услуг, в помещениях медицинской организации представляется информация об отсутствии платных медицинских услуг (пп.44 – 47.3): наличие информации 7 баллов, отсутствие информации – 0 баллов. | 0 баллов | | 100 баллов | Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций | |
| 0-60 баллов | |
| **1.1.1.1. Перечень информации об организации, которая должна быть размещена на стендах:** | | | |  |
| **I. Общая информация о медицинской организации** | | | |
| 1. Полное наименование | | | |
| 2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии) | | | |
| 3. Почтовый адрес | | | |
| 4. Дата государственной регистрации | | | |
| 5. Сведения об учредителе (учредителях) | | | |
| 6. Структура | | | |
| 7. Органы управления | | | |
| 8. Вакантные должности | | | |
| 9. Режим работы | | | |
| 10. График работы | | | |
| 11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг | | | |
| 12. Контактные телефоны | | | |
| 13. Номера телефонов справочных служб | | | |
| 14. Адреса электронной почты | | | |
| 15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием: | | | |
| 15.1. Телефона | | | |
| 15.2. Адреса электронной почты | | | |
| 16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья | | | |
| 16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья | | | |
| 17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения | | | |
| 17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения | | | |
| 18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека | | | |
| 18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека | | | |
| 19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию | | | |
| 20. Отзывы потребителей услуг | | | |
| **II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации** | | | |
| 21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением: | | | |
| 21.1. Электронного образа документов (для помещений – копии документов) | | | |
| 22. О видах медицинской помощи | | | |
| 23. О правах граждан в сфере охраны здоровья | | | |
| 24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья | | | |
| 25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения | | | |
| 26. О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей | | | |
| 27. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций | | | |
| 28. О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой | | | |
| 29. О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | | | |
| 30. О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | | | |
| 31. Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | | | |
| 32. Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | | | |
| 33. О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год | | | |
| 34. О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год | | | |
| 35. О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население | | | |
| 36. О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население | | | |
| 37. О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население | | | |
| 38. Правила записи на первичный прием | | | |
| 39. Правила записи на консультацию | | | |
| 40. Правила записи на обследование | | | |
| 41. Правила подготовки к диагностическим исследованиям | | | |
| 42. Правила госпитализации | | | |
| 43. Сроки госпитализации | | | |
| 44. Правила предоставления платных медицинских услуг | | | |
| 45. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты | | | |
| 46. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов) | | | |
| 47. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность | | | |
| 47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) | | | |
| 47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) | | | |
| 47.3. График работы | | | |
| **III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)** | | | |
| 48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность | | | |
| 48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) | | | |
| 48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) | | | |
| 48.3. График работы и часы приема медицинского работника | | | |
| **СУММА** | | 60 баллов | |  |  | |
| **1.1.1.2. Оценки по форме предоставления информации** | | | |  |
| 1. Информация доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени, расположена в доступном для посетителей месте | | 1-10 баллов | |  | |
| 2. Информация размещена в правильном для чтения формате, на уровне глаз | | 1-10 баллов | |
| 3. Информация содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме | | 1-10 баллов | |
| 4. Информация обеспечивает простоту и понятность восприятия | | 1-10 баллов | |
| **СУММА** | | 40 баллов | |
| **Значение показателя 1.1.1. рассчитывается как сумма значений показателей 1.1.1.1. и 1.1.1.2.** | |  | |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 1.1.2.1. По каждому пункту информации присваиваются баллы: 1 балл – наличие информации, 0 баллов – отсутствие информации.  В случаях, когда, медицинская организация не оказывает первичную медико-санитарную помощь и/или не имеет прикрепленного населения, на официальном сайте медицинской организации представляется информация о сроках и порядке проведения диспансеризации (профилактических медицинских осмотров) населения Российской Федерации (пп.35 – 37): наличие информации – 3 балла, отсутствие информации – 0 баллов.  В случаях, когда медицинская организация не оказывает платных медицинских услуг, на официальном сайте медицинской организации представляется информация: медицинская организация не оказывает платных медицинских услуг (пп.44 – 47.3): наличие информации –– 7 баллов,  отсутствие информации – 0 баллов. | 0 баллов | | 100 баллов | Анализ сайтов организаций | |
| 0-60 баллов | |
| **1.1.2.1. Перечень информации об организации, которая должна быть размещена на официальном сайте:** | | | |  |
| **I. Общая информация о медицинской организации** | | | |
| 1. Полное наименование | | | |
| 2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии) | | | |
| 3. Почтовый адрес | | | |
| 4. Дата государственной регистрации | | | |
| 5. Сведения об учредителе (учредителях) | | | |
| 6. Структура | | | |
| 7. Органы управления | | | |
| 8. Вакантные должности | | | |
| 9. Режим работы | | | |
| 10. График работы | | | |
| 11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг | | | |
| 12. Контактные телефоны | | | |
| 13. Номера телефонов справочных служб | | | |
| 14. Адреса электронной почты | | | |
| 15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием: | | | |
| 15.1. Телефона | | | |
| 15.2. Адреса электронной почты | | | |
| 16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья | | | |
| 16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья | | | |
| 17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения | | | |
| 17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения | | | |
| 18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека | | | |
| 18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека | | | |
| 19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию | | | |
| 20. Отзывы потребителей услуг | | | |
| **II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации** | | | |
| 21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением: | | | |
| 21.1. Электронного образа документов (для помещений – копии документов) | | | |
| 22. О видах медицинской помощи | | | |
| 23. О правах граждан в сфере охраны здоровья | | | |
| 24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья | | | |
| 25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения | | | |
| 26. О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей | | | |
| 27. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций | | | |
| 28. О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой | | | |
| 29. О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | | | |
| 30. О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | | | |
| 31. Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | | | |
| 32. Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | | | |
| 33. О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год | | | |
| 34. О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год | | | |
| 35. О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население | | | |
| 36. О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население | | | |
| 37. О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население | | | |
| 38. Правила записи на первичный прием | | | |
| 39. Правила записи на консультацию | | | |
| 40. Правила записи на обследование | | | |
| 41. Правила подготовки к диагностическим исследованиям | | | |
| 42. Правила госпитализации | | | |
| 43. Сроки госпитализации | | | |
| 44. Правила предоставления платных медицинских услуг | | | |
| 45. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты | | | |
| 46. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов) | | | |
| 47. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность | | | |
| 47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) | | | |
| 47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) | | | |
| 47.3. График работы | | | |
| **III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)** | | | |
| 48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность | | | |
| 48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) | | | |
| 48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) | | | |
| 48.3. График работы и часы приема медицинского работника | | | |
| **СУММА** | | | |
| **1.1.2.2. Оценки по форме предоставления информации** | | | |
| 1. Удобство навигации по сайту, доступность неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени | | 1-10 баллов | |  |  | |
| 2. Работоспособность поиска по сайту, наглядность и понятность представления | | 1-10 баллов | |
| 3. Содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме | | 1-10 баллов | |
| 4. Обеспечивает простоту и понятность восприятия | | 1-10 баллов | |
| **СУММА** | | 40 баллов | |
| **Значение показателя 1.1.2. рассчитывается как сумма значений показателей 1.1.2.1. и 1.1.2.2.** | | | |  |  |
| **П11** |  | **Полученные баллы складываются. Сумма баллов делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов по показателю 1.1.** | | | | |  | |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел «Часто задаваемые вопросы»);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30% | 1.2.1. Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации) | - отсутствуют и не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | | 100 баллов  Для расчета формула (1.2) | Анализ сайтов организаций | |
| - форма для подачи электронного обращения | - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | по 30 баллов за каждый способ. При наличии 3-х и более дистанционных способов присваивается 100 баллов. | |
| - раздел «Часто задаваемые вопросы» |
| - анкета для опроса граждан |
| - возможность сообщения о дате госпитализации электронным уведомлением |
|  |  | **СУММА** | | | | |  | |
| **П12** |  | **П12 =Тдист × Сдист, (1.2)**  где  **Тдист**– количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);  **Сдист**– 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.* | | | |  |  |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | 1.3.1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации сферы, размещенной в помещениях медицинской организации | Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да»на 5.1 (4.1 - для санаториев и психиатрических больниц) вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа. | 0-100 баллов | | 100 баллов  Для расчета формула (1.3) | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | |
| 1.3.2. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации | Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да»на 6.1 (5.1 - для санаториев и психиатрических больниц) вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа. | 0-100 баллов | | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | |
| **П13** |  | Сумма целых чисел по вопросам 5.1 и 6.1 (4.1. и 5.1 для санаториев и психиатрических больниц) (делится на 2, округляется до целого числа = количество баллов по показателю 1.3.   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **П13= (** | **Устенд+Усайт** | **)×100,** | **(1.3)** | | 2×**Чобщ** |   где:  **Устенд** - 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;  Ч**общ** - общее число опрошенных получателей услуг. | | | |  |  |
| **Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»** | | **100%** | **К1=(0,3×П11 + 0,3×П12 + 0,4× П13)**  *Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий* | | | | **100 баллов** |  |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»** | | | | | | |  | |
| 2.1. | Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг | 30% | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: |  | 0-100 баллов | | 100 баллов | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | |
| 1) обеспечение лечебно-охранительного режима:  1.1. Отсутствие свободных мест ожидания  1.2.Состояние гардероба | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 2 (1 - для санаториев и психиатрических больниц) вопрос анкеты. По каждому из условий (вопрос 2.1, 1.1 - для санаториев и психиатрических больниц) присваивается 0 или 1.(Если количество неудовлетворенных 30% и более - 0, если менее 30% - 1). |
| 1.3. Питание  1.4. Действия персонала по уходу | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 7 (6 - для санаториев и психиатрических больниц) вопрос анкеты. По каждому из условий (вопрос 7.1, 6.1 - для санаториев и психиатрических больниц)) присваивается 0 или 1. (Если количество неудовлетворенных 30% и более - 0, если менее 30% - 1) |
| 2) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений: 2.1. Состояние санитарно-гигиенических помещений (вопрос 2.1, 1.1 - для санаториев и психиатрических больниц) | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 2 (1 - для санаториев и психиатрических больниц) вопрос анкеты. (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1). |
| 2. Состояние санитарно-гигиенических помещений (вопрос 7.1., 6.1 - для санаториев и психиатрических больниц) | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на вопрос 7.1 (6.1 - для санаториев и психиатрических больниц)) вопрос анкеты. (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1). |
| 3) доступность питьевойводы 1. Отсутствие питьевой воды (вопрос 2.1, 1.1 - для санаториев и психиатрических больниц) | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 2 (1 - для санаториев и психиатрических больниц) вопрос анкеты. (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1). |
| 2. Отсутствие питьевой воды (вопрос 7.1., 6.1 - для санаториев и психиатрических больниц) | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на вопрос 7.1 (6.1 - для санаториев и психиатрических больниц)) вопрос анкеты. (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1). |
| 4) санитарное состояние 1. Санитарное состояние помещений (вопрос 2.1) | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 2 (1 - для санаториев и психиатрических больниц) вопрос анкеты. (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1). |
| 2. Санитарное состояние помещений (вопрос 7.1., 6.1 - для санаториев и психиатрических больниц) | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на вопрос 7.1 (6.1 - для санаториев и психиатрических больниц)) вопрос анкеты. (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1). |
| 5) доступность направления на госпитализацию (по телефону, при обращении в медицинскую организацию, электронным уведомлением сиспользованием информационно-телекоммуникационной  сети «Интернет»).  1. по телефону,  2. при обращении в медицинскую  организацию,  3. электронным уведомлением с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»).  Не применяется для санаториев и психиатрических больниц. | При ответе «плановая» на1 вопрос анкеты, по 1единице присваивается закаждуювозможностьсообщения о датегоспитализации. |
|  |  | **СУММА** | | | | |  | |
| **П21** |  | Количество единиц суммируется (макс. кол-во единиц 13). Полученное число умножается на 20 = количество баллов. Если количество единиц 5 и более = 100 баллов. *При автоматизированном расчете результатов анкетирования в случае, когда число лиц, ответивших «нет» на 2 (1) и/или 7 (6) вопрос анкеты, равно 0, единицы не присваиваются.* | | | | |  | |
| 2.2. | Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) | 40% | 2.2.1 Время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (вопрос 1.1.) | Если полученный результат:  равен 30 дням – 10 баллов  29 дней – 20 баллов  28 дней – 40 баллов  27 – 16 дней – 60 баллов  15 дней и меньше – 100 баллов.  Вычисляется средневзвешенное значение (30\*n30+29\* n29+28\* n28+27\* n27+15\* n15+14\* n<15) /(n30+n29+n28+n27+n15+n<15) результат округляется до целого числа (в днях) | 0-100 баллов | | 100 баллов | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | |
| 2.2.2 Своевременность плановой госпитализации (вопрос 1.2.) | Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа = количество баллов | 0-100 баллов | | 100 баллов |
| **П22** |  | **Результат по показателю 2.2 равен (2.2.1+2.2.2)/2 (Полученные баллы складываются, их сумма делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов).** | | | | |  | |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (вопрос 2, 1 - для санаториев и психиатрических больниц) | Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа = количество баллов. Для психиатрических больниц: вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа = количество баллов. | 0-100 баллов | | 100 баллов | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей (услуг) (вопрос 7, 6 - для санаториев и психиатрических больниц) | Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа = количество баллов. |
| **П23** |  | **Полученные баллы складываются, их сумма делится на 2, результатокругляется до целого числа = количество баллов.** | | | |  |  |
| **Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»** | | **100%** | **К2=(0,3×П21 + 0,4×П22 + 0,3×П23)** | | | | **100 баллов** |  |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | | |  | |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | 30% | Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | Количество условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие) | 0-100 баллов | | 100 баллов | Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций  +  Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | |
| - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; |
| - оборудованных входных групп пандусами /подъемными платформами; | - оборудованных входных групп пандусами /подъемными платформами; |
| - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; |
| - наличие сменных кресел-колясок; | - наличие сменных кресел-колясок; |
| - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. |
| **СУММА** | | | | |  | |
| **П31** | За каждое условие доступности присваивается 20 баллов = сумма баллов по показателю П31.  В случае, когда число лиц, ответивших «да» на вопрос анкеты 4.2 (в медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?) больше 0, показатель 3.1. принимается равным усредненным значениям (среднее арифметическое баллов, полученных методом опроса получателей (очно / онлайн), и баллов, полученных методом наблюдения = сумма баллов по показателю П31). | | | |  |  |
| 3.2. | Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: | 40% | Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая (вопросы анкеты 4.2., 3.2. - для санаториев и психиатрических больниц): | Количество условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие) | 0-100 баллов | | 100 баллов. | Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций  +  Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; |
| - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; |
| - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации | - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); |  | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); |
| - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации. |  | наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению |
| **СУММА** | | | | |
| **П32** | За каждое условие доступности присваивается 20 баллов = сумма баллов по показателю П32.  В случае, когда число лиц, ответивших «да» на вопрос анкеты 4.2 (в медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?) больше 0, показатель 3.3. принимается равным усредненным значениям (среднее арифметическое баллов, полученных методом опроса получателей (очно / онлайн), и баллов, полученных методом наблюдения = сумма баллов по показателю П32). | | | | |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) | 30% | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов (вопрос анкеты 4.3) | Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | | 100 баллов | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | |
| **П33** | Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 4 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов | | | | |  | |
| **Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»** | | **100%** | **К3=(0,3×П31 + 0,4×П32 + 0,3× П33)** | | | | **100 баллов** |  |
| **4** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»** | | | | | | |  | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | 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 (вопрос анкеты 3). | 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 | 0-100 баллов | | 100 баллов | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | |
|  | **П41** |  | Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа. | | | | |  | |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | 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 (вопрос анкеты 8). | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги**,** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | | 100 баллов | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | |
|  | **П42** |  | Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа | | | | |  | |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | 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.) (вопрос анкеты 12.1). | 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 | 0-100 баллов | | 100 баллов | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | |
|  | **П43** |  | Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 12 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов. | | | | |  | |
| **Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»** | | **100%** | **К4=(0,4×П41 + 0,4×П42 + 0,2×П43)** | | | | **100 баллов** |  |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | | |  | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым  (вопрос анкеты 9). | 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 | 0-100 баллов | | 100 баллов | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | |
|  | **П51** |  | Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов. | | | | |  | |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | 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)  (вопрос анкеты 10) | Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | | 100 баллов | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | |
|  | **П52** |  | Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов. | | | | |  | |
| 5.3. | Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы  (вопрос анкеты 11) | Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в медицинской организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | | 100 баллов | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | |
|  | **П53** |  | Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов. | | | | |  | |
| **Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | **100%** | **К5=(0,3×П51 + 0,2×П52 + 0,5×П53)** | | | **100 баллов** | |  |
| **Показатель оценки качества по медицинской организации** | | | **СУММА ЗНАЧЕНИЙ КРИТЕРИЕВ (1,2,3,4,5)/5** | | | **100 баллов** | |  | |

Таблица 3. Операционная модель исследования сферы охраны здоровья **(амбулаторные услуги)**

| № | Показатели оценки качества[[4]](#footnote-6) | Значи-мость пока-зателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | | | Метод оценки | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|
|
|
| 01 | 02 | 03 | 04 | | 05 | 06 | 07 | | | 08 | | |
| **1** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»** | | | | | | | | | | |  | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении медицинской организации;  - на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 30% | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении медицинской организации, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами (в соответствии с Приказом Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н) | | 1.1.1.1. По каждому пункту информации присваиваются баллы: 1 балл – наличие информации, 0 баллов – отсутствие информации. В случаях, когда, медицинская организация не оказывает первичную медико- санитарную помощь и/или не имеет прикрепленного населения, в помещениях медицинской организации представляется информация о сроках и порядке проведения диспансеризации (профилактических медицинских осмотров) населения Российской Федерации (пп.35 – 37): наличие информации – 3 балла, отсутствие информации – 0 баллов.  В случаях, когда медицинская организация не оказывает платных медицинских услуг, в помещениях медицинской организации представляется информация об отсутствии платных медицинских услуг (пп.44 – 47.3): наличие информации 7 баллов, отсутствие информации – 0 баллов. | 0-60 баллов | 100 баллов | | | Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций | | |
|
| **1.1.1.1. Перечень информации об организации, которая должна быть размещена на стендах:** | | | | |  | | |  | |
| **I. Общая информация о медицинской организации** | | | | |
| 1. Полное наименование | | | | |
| 2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии) | | | | |
| 3. Почтовый адрес | | | | |
| 4. Дата государственной регистрации | | | | |
| 5. Сведения об учредителе (учредителях) | | | | |
| 6. Структура | | | | |
| 7. Органы управления | | | | |
| 8. Вакантные должности | | | | |
| 9. Режим работы | | | | |
| 10. График работы | | | | |
| 11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг | | | | |
| 12. Контактные телефоны | | | | |
| 13. Номера телефонов справочных служб | | | | |
| 14. Адреса электронной почты | | | | |
| 15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием: | | | | |
| 15.1. Телефона | | | | |
| 15.2. Адреса электронной почты | | | | |
| 16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья | | | | |
| 16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья | | | | |
| 17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения | | | | |
| 17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения | | | | |
| 18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека | | | | |
| 18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека | | | | |
| 19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию | | | | |
| 20. Отзывы потребителей услуг | | | | |
| **II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации** | | | | |
| 21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением: | | | | |
| 21.1. Электронного образа документов (для помещений – копии документов) | | | | |
| 22. О видах медицинской помощи | | | | |
| 23. О правах граждан в сфере охраны здоровья | | | | |
| 24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья | | | | |
| 25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения | | | | |
| 26. О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей | | | | |
| 27. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций | | | | |
| 28. О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой | | | | |
| 29. О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | | | | |
| 30. О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | | | | |
| 31. Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | | | | |
| 32. Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | | | | |
| 33. О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год | | | | |
| 34. О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год | | | | |
| 35. О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население | | | | |
| 36. О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население | | | | |
| 37. О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население | | | | |
| 38. Правила записи на первичный прием | | | | |
| 39. Правила записи на консультацию | | | | |
| 40. Правила записи на обследование | | | | |
| 41. Правила подготовки к диагностическим исследованиям | | | | |
| 42. Правила госпитализации | | | | |
| 43. Сроки госпитализации | | | | |
| 44. Правила предоставления платных медицинских услуг | | | | |
| 45. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты | | | | |
| 46. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов) | | | | |
| 47. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность | | | | |
| 47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) | | | | |
| 47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) | | | | |
| 47.3. График работы | | | | |
| **III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)** | | | | |
| 48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность | | | | |
| 48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) | | | | |
| 48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) | | | | |
| 48.3. График работы и часы приема медицинского работника | | | | |
| **СУММА** | | | 60 баллов |  | | |  | | |
| **1.1.1.2. Оценки по форме предоставления информации** | | | | |  | | |  | |
| 1. Информация доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени, расположена в доступном для посетителей месте, в правильном для чтения формате, на уровне глаз. | | | 1-10 баллов |  | | |  | | |
| 2. Информация оформлена в наглядной и понятной форме, | | | 1-10 баллов |
| 3. Информация содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме | | | 1-10 баллов |
| 4. Информация обеспечивает простоту и понятность восприятия | | | 1-10 баллов |
| **СУММА** | | | 40 баллов |
| **Значение показателя 1.1.1. рассчитывается как сумма значений показателей 1.1.1.1. и 1.1.1.2. Максимальное значение - 100 баллов.** | | | | |  | | |  | |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в соответствии с Приказом Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н) | | 1.1.2.1. По каждому пункту информации присваиваются баллы: 1 балл – наличие информации, 0 баллов – отсутствие информации.  В случаях, когда, медицинская организация не оказывает первичную медико-санитарную помощь и/или не имеет прикрепленного населения, на официальном сайте медицинской организации представляется информация о сроках и порядке проведения диспансеризации (профилактических медицинских осмотров) населения Российской Федерации (пп.35 – 37): наличие информации – 3 балла, отсутствие информации – 0 баллов.  В случаях, когда медицинская организация не оказывает платных медицинских услуг, на официальном сайте медицинской организации представляется информация: медицинская организация не оказывает платных медицинских услуг (пп.44 – 47.3): наличие информации –– 7 баллов, отсутствие информации – 0 баллов. | 0-60 баллов |  | | | Анализ сайтов организаций | | |
|
| **1.1.2.1. Перечень информации об организации, которая должна быть размещена на официальном сайте:** | | | | |  | | |  | |
| **I. Общая информация о медицинской организации** | | | | |
| 1. Полное наименование | | | | |
| 2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии) | | | | |
| 3. Почтовый адрес | | | | |
| 4. Дата государственной регистрации | | | | |
| 5. Сведения об учредителе (учредителях) | | | | |
| 6. Структура | | | | |
| 7. Органы управления | | | | |
| 8. Вакантные должности | | | | |
| 9. Режим работы | | | | |
| 10. График работы | | | | |
| 11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг | | | | |
| 12. Контактные телефоны | | | | |
| 13. Номера телефонов справочных служб | | | | |
| 14. Адреса электронной почты | | | | |
| 15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием: | | | | |
| 15.1. Телефона | | | | |
| 15.2. Адреса электронной почты | | | | |
| 16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья | | | | |
| 16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья | | | | |
| 17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения | | | | |
| 17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения | | | | |
| 18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека | | | | |
| 18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека | | | | |
| 19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию | | | | |
| 20. Отзывы потребителей услуг | | | | |
| **II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации** | | | | |
| 21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением: | | | | |
| 21.1. Электронного образа документов (для помещений – копии документов) | | | | |
| 22. О видах медицинской помощи | | | | |
| 23. О правах граждан в сфере охраны здоровья | | | | |
| 24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья | | | | |
| 25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения | | | | |
| 26. О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей | | | | |
| 27. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций | | | | |
| 28. О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой | | | | |
| 29. О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | | | | |
| 30. О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | | | | |
| 31. Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | | | | |
| 32. Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | | | | |
| 33. О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год | | | | |
| 34. О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год | | | | |
| 35. О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население | | | | |
| 36. О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население | | | | |
| 37. О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население | | | | |
| 38. Правила записи на первичный прием | | | | |
| 39. Правила записи на консультацию | | | | |
| 40. Правила записи на обследование | | | | |
| 41. Правила подготовки к диагностическим исследованиям | | | | |
| 42. Правила госпитализации | | | | |
| 43. Сроки госпитализации | | | | |
| 44. Правила предоставления платных медицинских услуг | | | | |
| 45. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты | | | | |
| 46. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов) | | | | |
| 47. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность | | | | |
| 47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) | | | | |
| 47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) | | | | |
| 47.3. График работы | | | | |
| **III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)** | | | | |
| 48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность | | | | |
| 48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) | | | | |
| 48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) | | | | |
| 48.3. График работы и часы приема медицинского работника | | | | |
| **СУММА** | | | | |
| **1.1.2.2. Оценки по форме предоставления информации** | | | | |
| 1. Удобство навигации по сайту, доступность неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени | | | 1-10 баллов |  | | |  | | |
| 2. Работоспособность поиска по сайту, наглядность и понятность представления | | | 1-10 баллов |
| 3. Содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме | | | 1-10 баллов |
| 4. Обеспечивает простоту и понятность восприятия | | | 1-10 баллов |
| **СУММА** | | | 40 баллов |
| **Значение показателя 1.1.2. рассчитывается как сумма значений показателей 1.1.2.1. и 1.1.2.2. Максимальное значение - 100 баллов.** | | | | |  | | |  | |
| **П11** |  | **Полученные баллы складываются. Сумма баллов делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов по показателю 1.1.** | | | | | | | |  | |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел «Часто задавае-мые вопросы»); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30% | 1.2.1. Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации) | | - отсутствуют и не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (1.2) | | | Анализ сайтов организаций | | |
| - форма для подачи электронного обращения | | - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | по 30 баллов за каждый способ. При наличии 3-х и более дистанционных способов присваивается 100 баллов. |
| - раздел «Часто задаваемые вопросы» | |
| - анкета для опроса граждан  - возможность записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации | |
|  |  | **СУММА** | | | | | | | |  | |
| **П12** |  | **П12 =Тдист × Сдист, (1.2)**  где  **Тдист**– количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);  **Сдист**– 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.* | | | | |  | | |  | |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-коммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | 1.3.1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 6.1. вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа. | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (1.3) | | | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | | |
| 1.3.2. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 7.1. вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа. | 0-100 баллов | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | | |
| **П13** |  | Сумма целых чисел по вопросам 6.1 и 7.1 делится на 2, округляется до целого числа = количество баллов по показателю 1.3.   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **П13= (** | **Устенд+Усайт** | **)×100,** | **(1.3)** | | 2×**Чобщ** |   где:  **Устенд** - 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;  Ч**общ** - общее число опрошенных получателей услуг. | | | | |  | | |  | |
| **Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»** | | **100%** | **К1=(0,3×П11 + 0,3×П12 + 0,4× П13)**  *Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий* | | | | | **100 баллов** | | |  | |
| **2** | **Критерий «КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ «** | | | | | | | | | | |  | |
| 2.1. | Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг | 30% | 2.1.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг | |  | Количество единиц суммируется (макс. кол-во единиц 13). Полученное число умножается на 20 = количество баллов. Если количество единиц 5 и более = 100 баллов. При автоматизированном расчете результатов анкетирования в случае, когда число лиц, ответивших «нет» на 8 вопрос анкеты, равно 0, единицы не присваиваются. | 100 баллов | | | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | | |
| 1) Обеспечение лечебно-охранительного режима:  1.1. Отсутствие свободных мест ожидания, | | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 8.1. вопрос анкеты. По каждому из условий присваивается 0 или 1. (Если количество неудовлетворенных 30% и более - 0, если менее 30% - 1). |
| 1.2. Состояние гардероба, | |
| 1.3. Отсутствие мест для детских колясок. | |
| 2) Отсутствие очередей. 2.1. Наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников | | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 8.1 вопрос анкеты (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1) |
| 3) доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через колцентр, с использованием информационнотелекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию: 3.1. по телефону медицинской организации, | | При ответе «да» на 3.1 вопрос анкеты, по 1 единице присваивается за каждую возможность записи на прием к врачу |
| 3.2. по телефону Единого кол-центра, | |
| 3.3. при обращении в регистратуру | |
| 3.4. через официальный сайт медицинской организации, | |
| 3.5. через Единый портал государственных услуг (www.gosuslugi.ru). | |
| 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений: 4.1. Отсутствие санитарно-гигиенических помещений, | | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 8.1 вопрос анкеты. По каждому из условий присваивается 0 или 1 (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1) |
| 4.2. Состояние санитарно-гигиенических помещений | |
| 5) доступность питьевой воды. 5.1. Отсутствие питьевой воды | | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 8.1 вопрос анкеты (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1). |
| 6) санитарное состояние 6.1. Санитарное состояние помещений | | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 8.1 вопрос анкеты (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1). |
|  |  | **СУММА** | | | | | | | |  | |
| **П21** |  | Количество единиц суммируется (макс. кол-во единиц 13). Полученное число умножается на 20 = количество баллов. Если количество единиц 5 и более = 100 баллов. | | | | | | | |  | |
| 2.2. | Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) | 40% | 2.2.1.  1) Время ожидания приема врача, к которому Вы записались (вызвали на дом), с момента записи на прием составило? (вопрос анкеты 2) | | Вычисляется средневзвешенное значение (24\*n24 +12\* n12 +8\* n8+ 6\* n6 +3\* n3 +1\* n<1)) / (n24+n12+n8+n6+n3+n<1), результат округляется до целого числа (в часах). Если полученный результат: равен 24 часа – 10 баллов, 23 часа -20 баллов, 22 часа – 40 баллов, 21 - 13 часов – 60 баллов, 12 часов и меньше – 100 баллов. Полученные баллы складываются, их сумма делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов. | 0-100 баллов | 100 баллов | | | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | | |
| 2) Время ожидания врачаспециалиста, лабораторных и инструментальных исследований (вопрос 2а, 10.1.1., 10.2.1. - врачи-специалисты, лабораторные исследования, инструментальные исследования) | | Вычисляется средневзвешенное значение (14\*n14(2а+10.1.1+10.2.1) + 13\* n13(2а+10.1.1+10.2.1) + 12\* n12(2а+10.1.1+10.2.1) + 10\* n10 (2а+10.1.1+10.2.1) + 7\* n7(2а+10.1.1+10.2.1) + 6\* n<7(2а+10.1.1+10.2.1)) / (n14+n13+n12+n10+n7+n<7), результат округляется до целого числа (в днях). Если полученный результат: равен 14 дням – 10 баллов, 13 дней – 20 баллов, 12 дней – 40 баллов, 11–8 дней – 60 баллов, 7 дней и меньше 100 баллов. | 0-100 баллов |
| 3) Время ожидания КТ, МРТ, АГ (Компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография), вопрос 10.1.3. | | Вычисляется средневзвешенное значение (30\*n30+29\* n29+ 28\* n28+27\* n27+ 15\* n15+14\* n<15) / (n30+n29+n28+n27+n15+n<15) результат округляется до целого числа (в днях). Если полученный результат: равен 30 дням – 10 баллов, 29 дней – 20 баллов, 28 дней – 40 баллов, 27 – 16 дней – 60 баллов, 15 дней и меньше – 100 баллов. | 0-100 баллов |
| Полученные баллы складываются. Сумма баллов делится на 3, результат округляется до целого числа = количество баллов.  В случае отсутствия лиц, обратившихся в медицинскую организацию к врачу-терапевту участковому, к врачу педиатруучастковому, к врачу общей практики (семейному врачу), время ожидания в часах не учитывается в расчете, сумма баллов по вопросам 2а, 10.1.1, 10,2.1 и 10.3.1 делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов. При автоматизированном расчете результатов анкетирования в случаях, когда диагностические исследования (10.1.1, 10.2.1, 10.3.1) не назначались, количество баллов по виду исследований, которые не назначались, равно 0. | | | | |  | | |  | |
| 2.2.2. 1) Своевременность приема врача (вопрос 4) | | Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа | Целые числа складываются, их сумма делится на 4, результат округляется до целого числа = количество баллов (0-100 баллов) |  | | |  | | |
| 2) Своевременность выполнения диагностического исследования (10.1.2, 10.2.2, 10.3.2) | | Вычисляется: % положительных ответов от числа лиц, которым назначались лабораторные исследования, полученный результат округляется до целого числа; % положительных ответов от числа лиц, которым назначались инструментальные исследования, полученный результат округляется до целого числа; % положительных ответов от числа лиц, которым назначались КТ, МРТ, ангиография, полученный результат округляется до целого числа. |
| **П22** |  | **Результат по показателю 2.2 равен (2.2.1+2.2.2)/2 (Полученные баллы складываются, их сумма делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов).** | | | | | | | |  | |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа | 0-100 баллов. | 100 баллов | | | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | | |
| **П23** |  | **Полученные баллы складываются, их сумма делится на 2, результат округляется до целого числа = коли-чество баллов.** | | | | |  | | |  | |
| **Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»** | | **100%** | **К2=(0,3×П21 + 0,4×П22 + 0,3×П23)** | | | | | **100 баллов** | | |  | |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | | | | | | |  | |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | 30% | Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | | Количество условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие) | 0-100 баллов | 100 баллов | | | Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций  +  Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | | |
| - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | |
| - оборудованных входных групп пандусами /подъемными платформами; | - оборудованных входных групп пандусами /подъемными платформами; | |
| - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | |
| - наличие сменных кресел-колясок; | - наличие сменных кресел-колясок; | |
| - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений. | - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений. | |
|  | **СУММА** | | | | | | | |  | |
| **П31** | **Количество единиц суммируется. Полученное число умножается на 20 = количество баллов.**  В случае, когда число лиц, ответивших «да» на вопрос анкеты 9.2 (в медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?) больше 0, показатель 3.1. принимается равным усредненным значениям (среднее арифметическое баллов, полученных методом опроса получателей (очно / онлайн), и баллов, полученных методом наблюдения = сумма баллов по показателю П31). | | | | |  | | |  | |
| 3.2. | Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая (вопрос 9.2а): | 40% | Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая (вопрос 9.2а): | | За каждое условие доступности присваивается 20 баллов = сумма баллов по показателю 3.2 (в случае наличия 5 и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими = 100 баллов) | 0-100 баллов | 100 баллов | | | Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций  +  Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | | |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | |
| - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | |
| - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации | - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации | |
| - наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  - наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению | - наличие возможности оказания первичной медикосанитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  - наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению | |
|
|
| **СУММА** | | | | | | | |  | |
| **П32** | За каждое условие доступности присваивается 20 баллов = сумма баллов по показателю 3.2 (в случае наличия 5 и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими = 100 баллов)  В случае, когда число лиц, ответивших «да» на вопрос анкеты 9.2 (в медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?) больше 0, показатель 3.2. принимается равным усредненным значениям (среднее арифметическое баллов, полученных методом опроса получателей (очно / онлайн), и баллов, полученных методом наблюдения = сумма баллов по показателю П32). | | | | | | | |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) (вопрос 9.3) | 30% | 3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов (вопрос анкеты 9.3) | | Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов | | | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | | |
| **П33** | Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на вопрос 9 анкеты, полученный результат округляется до целого числа | | | | | | | |  | |
| **Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»** | | **100%** | **К3=(0,3×П31 + 0,4×П32 + 0,3× П33)** | | | | | **100 баллов** | | |  | |
| **4** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»** | | | | | | | | | | |  | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (вопросы 3.1.1., 3.1.1.а) | 40% | 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 (вопросы 3.1.1., 3.1.1.а) | | 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 | 0-100 баллов | 100 баллов | | | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | | |
|  | **П41** |  | Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа.  Учитываются ответы лиц, использующих телефон, кол-центр и регистратуру для записи на прием к врачу из ответов на вопросы 3.1 и 3.1а (сумма). | | | | | | | |  | |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (вопрос анкеты 5) | 40% | 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 (вопрос анкеты 5) | | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги**,** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов | | | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | | |
|  | **П42** |  | **Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа.** | | | | | | | |  | |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (вопрос 14.1) | 20% | 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.) (вопрос анкеты 12.1). | | 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. | 0-100 баллов | 100 баллов | | | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | | |
|  | **П43** |  | **Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа.** | | | | | | | |  | |
| **Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»** | | **100%** | **К4=(0,4×П41 + 0,4×П42 + 0,2×П43)** | | | | | **100 баллов** | | |  | |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | | | | | | |  | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (вопрос анкеты 11) | 30% | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым  (вопрос анкеты 11). | | 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 | 0-100 баллов | 100 баллов | | | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | | |
|  | **П51** |  | **Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа.** | | | | | | | |  | |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (вопрос анкеты 12) | 20% | 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) (вопрос анкеты 12) | | Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов | | | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | | |
|  | **П52** |  | **Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа.** | | | | | | | |  | |
| 5.3. | Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (вопрос анкеты 13) | 50% | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы  (вопрос анкеты 13) | | Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в медицинской организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов | | | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | | |
|  | **П53** |  | **Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа.** | | | | | | | |  | |
| **Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | **100%** | **К5=(0,3×П51 + 0,2×П52 + 0,5×П53)** | | | | | **100 баллов** | | |  | |
| **Показатель оценки качества по медицинской организации** | | | | **СУММА ЗНАЧЕНИЙ КРИТЕРИЕВ (1,2,3,4,5)/5** | | | | | **100 баллов** | | |  | |

### 1.6.3. Операционная модель исследования сферы образования

В Таблице 3 представлена таблица расчета показателей оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по дополнительным общеобразовательным программам.

Таблица 3 Операционная модель исследования сферы образования для организаций, осуществляющих образовательную деятельность по дополнительным общеобразовательным программа

| № | Показатели оценки качества | Значи-мость пока-зателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке[[5]](#footnote-7) | Индикаторы параметров показателей оценки качества | | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки | Применение для учреждений дополнительного образования детей и взрослых |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | | 06 | 07 | 08 |  |
| **Количество опрошенных получателей услуг организации** | | | | | | | | |  |
| **1** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»** | | | | | | |  |  |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации;  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт) (Пинф) | 30% | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | | 0 – информация отсутствует  0,5 – информация представлена частично (указаны контактный(е) телефон(ы) или адрес(а) электронной почты) **– действует для отдельных параметров**;  1 – информация представлена, | 100 баллов  Для расчета формула (1.1) | Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций |  |
| - объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Истенд) | |  |
| **Перечень информации об образовательной организации, которая должна быть размещена на стендах:** | | | |  |  |  |
| 1) Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии), | | | | 0 баллов, информация отсутствует  1 балл, информация присутствует | + |
| 2) Информация о режиме, графике работы, | | | | + |
| 3)  Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты | | | | 0 баллов,  0,5 балла, а информация представлена частично  1 балл | + |
| 4)  Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии) | | | | + |
| *Документы (в виде копий):* | | | |  |  |
| 5)   Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями) | | | |  | + |
| 6)  Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями) | | | | Х |
| 7)   Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся. | | | | + |
| 8) Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе\* | | | | + |
| *Размещены сведения:* | | | |  |  |  |
| 9) Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации) | | | | 0 баллов, информация отсутствует  1 балл, информация присутствует |  | Х |
| 10) Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий | | | | 0 баллов,  0,5 балла, а информация представлена частично  1 балл | + |
| 11) Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы | | | | 0 баллов, информация отсутствует  1 балл, информация присутствует | Х |
| 12) Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления | | | | - | Х |
| 13) Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии) | | | | 0 баллов,  0,5 балла, а информация представлена частично  1 балл | + |
| 14) Информация о персональном составе педагогических работников: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины | | | | + |
| 15) Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии) | | | | 0 баллов, информация отсутствует  1 балл, информация присутствует | + |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации на ее официальном сайте | | 0 – информация отсутствует  0,5 – информация представлена частично (указаны контактный(е) телефон(ы) или адрес(а) электронной почты) **– действует для отдельных параметров**;  1 – информация представлена, | 100 баллов | Анализ сайтов организаций |  |
| - объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Исайт) | |  |
| **Оцениваемые Интернет-сайты** | | | |  |  |  |
| **Перечень информации об образовательной организации, которая должна быть представлена на официальном Интернет-сайте: наличие - "1", отсутствие - "0"** | | | |  |  |
| 1)  Информация о дате создания образовательной организации, | | | | 0 баллов, информация отсутствует  1 балл, информация присутствует | + |
| 2)  Информация об учредителе, учредителях образовательной организации | | | | + |
| 3)  Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии), | | | | + |
| 4)  Информация о режиме, графике работы, | | | | + |
| 5)  Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты | | | | 0 баллов,  0,5 балла, а информация представлена частично  1 балл | + |
| 6)  Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии) | | | |  | + |
| 7) Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии)) | | | |  | +\* |
| *Документы (в виде копий):* | | | |  |
| 8)  Устав образовательной организации | | | | 0 баллов, информация отсутствует  1 балл, информация присутствует | + |
| 9)   Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями) | | | | 0 баллов,  0,5 балла, а информация представлена частично  1 балл | + |
| 10)  Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями) | | | | Х |
| 11)   План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации | | | | 0 баллов, информация отсутствует  1 балл, информация присутствует | + |
| 12)   Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся. | | | | 0 баллов,  0,5 балла, а информация представлена частично  1 балл |  | + |
| 13)   Отчет о результатах самообследования | | | | 0 баллов, информация отсутствует  1 балл, информация присутствует |  | + |
| 14) Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе\* | | | | 0 баллов,  0,5 балла, а информация представлена частично  1 балл | +\* |
| 15) Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии) | | | | 0 баллов, информация отсутствует  1 балл, информация присутствует | Х |
| 16) Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии) | | | | 0 баллов,  0,5 балла, а информация представлена частично  1 балл | + |
| *Размещены сведения:* | | | |  |  |
| 17)  Информация о реализуемых уровнях образования | | | | 0 баллов, информация отсутствует  1 балл, информация присутствует | + |
| 18) Информация о формах обучения | | | | + |
| 19)  Информация о нормативных сроках обучения | | | | + |
| 20) Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации) | | | | Х |
| 21)  Информация об описании образовательных программ с приложением их копий | | | | 0 баллов,  0,5 балла, а информация представлена частично  1 балл | + |
| 22) Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий | | | | + |
| 23)  Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии) | | | | + |
| 24) Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий | | | | + |
| 25)  Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса | | | | 0 баллов, информация отсутствует  1 балл, информация присутствует | + |
| 26)  Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой | | | | + |
| 27)  Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии) | | | | Х |
| 28) Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение) | | | | + |
| 29) Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы | | | | Х |
| *Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают:* | | | |  |
| 30) Уровень образования | | | | Х |
| 31) Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки | | | | Х |
| 32) Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования) | | | | Х |
| 33) Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления | | | | 0 баллов,  0,5 балла, а информация представлена частично  1 балл | Х |
| 34)  Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минпросвещения России | | | | +\* |
| 35) Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии) | | | | + |
| 36)  о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности; | | | | + |
| 37) Информацияоместах осуществления образовательной деятельности,включая места, не указываемые в соответствиисФедеральным законом № 273-ФЗ в приложенииклицензиинаосуществлениеобразовательнойдеятельности, в том числе: места осуществленияобразовательной деятельности по дополнительнымпрофессиональным программам; места осуществления образовательной деятельности по основным программампрофессиональногообучения; места осуществленияобразовательной деятельности при использовании сетевой формы реализации образовательных программ;местапроведения практики; места проведения практическойподготовкиобучающихся; места проведения государственной итоговой аттестации | | | | + |
| 38)Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья) | | | | + |
| 39) Информация о обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | | | | 0 баллов, информация отсутствует  1 балл, информация присутствует | + |
| 40) Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии) | | | | + |
| 41) Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | | | | + |
| 42) Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | | | | + |
| 43) Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | | | | + |
| 44) Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | | | | + |
| 45) Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии) | | | | Х |
| 46) Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии) | | | | Х |
| 47) Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии) | | | | Х |
| 48) Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц | | | | + |
| 49) Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года | | | | + |
| 50) Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) | | | | 0 баллов,  0,5 балла, а информация представлена частично  1 балл | + |
| **СУММА** | | | | |  |
| П11 |  | |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Пинф=** | **1** | **× (** | **Истенд** | **+** | **Исайт** | **)×100,** | **(1.1)** | | **2** | **Инорм-стенд** | **Инорм-сайт** |   **Истенд** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации;  **Исайт –**объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);  **Инорм-стенд –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;  **Инорм-сайт –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами. | | | | |  |  |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (Пдист): | 30% | 1.2.1.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | | 0 баллов | 100 баллов  Для расчетаформула (1.2) | Анализ сайтов организаций |  |
| - телефона; | - телефона; | -количествофункционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)(Сдист) | | по 30 баллов за каждый способ(Тдист) | + |
| - электронной почты; | - электронной почты; | - в наличии и функционируют более трехдистанционных способов взаимодействия | | 100 баллов | + |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»); | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»); |  | |  | + |
| - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |  | |  | + |
| - для организаций дополнительного образования детей: раздела сайта «Часто задаваемые вопросы» |  | - для организаций дополнительного образования детей: раздела сайта «Часто задаваемые вопросы» | |  |  |  |  | + |
|  |  | **СУММА** | | | |  |  |  |
| П12 |  | **Пдист=Тдист × Сдист, (1.2)**  где  **Тдист**– количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг(по 30 баллов за каждый способ);  **Сдист**– 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.* | | | |  |  |  |
| 1.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте **(Поткруд)** (в % от общего числа опрошенных получателей услуг (Чобщ)) | 40% | 1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенныхполучателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Устенд) | | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчетаформула (1.3) | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | + |
| 1.3.2.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации по отношению кчислу опрошенныхполучателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Усайт) | | 0-100 баллов | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | + |
| **П13** |  | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Поткруд= (** | **Устенд+Усайт** | **)×100,** | **(1.3)** | | 2×**Чобщ** |   где: Устенд - 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. | | | |  |  |  |
| **Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»** | | **100%** | **К1=(0,3×Пинф + 0,3×Пдист + 0,4× Поткруд)** | | | | **100 баллов** |  |  |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | | | | | | |  |  |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (Пкомф.усл): | 30% | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: | - отсутствуют комфортные условия | | 0 баллов | 100 баллов  Для расчетаформула (2.1) | Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций |  |
| 1) наличие зоны отдыха (ожидания)  Для учреждений ДОДВ:  1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью | 1) наличие зоны отдыха (ожидания)  Для учреждений ДОДВ:  1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью | - количество комфортных условий для предоставления услуг *(от одного до четырех включительно)*(Скомф,) | | по 20 баллов за каждое условие(Ткомф) | + |
| 2) наличие и понятность навигации внутри организации | 2) наличие и понятность навигации внутри организации | - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | | 100 баллов | + |
| 3) наличие и доступность питьевой воды | 3) наличие и доступность питьевой воды |  | |  | + |
| 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | + |
| 5) санитарное состояние помещений организации | 5) санитарное состояние помещений организации | + |
| 6) Для ДОДВ:  транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки) |  | 6) Для ДОДВ:  транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки) |  | |  |  |  | + |
|  |  | **СУММА** | | | | |  |  |
| П21 |  | **Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (2.1)**  где:  Ткомф– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг  (по 20 баллов за каждое комфортное условие)  Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг. При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (Пкомф.усл) принимает значение 100 баллов | | | | |  |  |
|  | Время ожидания предоставления услуги (Пожид) | 40% | Показатель «Время ожидания предоставления услуги» **неустановлен.** При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг»дляорганизаций в сфере образованияиспользуется расчетная величинапоказателя (2.2), которая определяетсякак среднее арифметическое количество баллов по установленнымпоказателям (2.1 и 2.3) | | | | 100 баллов  Для расчетаформула (2.2) |  | + |
|  |  | |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Поброжид =** | **Пкомф.усл+ Пкомфуд.** | **(2.2обр)** | | **2** |   где  **Пкомф.усл-** обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1)  **Пкомфуд**- доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3) | | | |
| 2.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (Пкомфуд) | 30% | 2.2.1. Удовлетворенность комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (Укомф), по отношению кчислу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос (Чобщ) | | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчетаформула (2.3) | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса |  |
| **П22** |  | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пкомфуд =** | **Укомф** | **×100,** | **(2.3)** | | **Чобщ** |   где  **Укомф** - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;  **Чобщ**-общее число опрошенных получателей услуг | | | |  |  |  |
| **Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»** | | **100%** | **К2=(0,3×Пкомф.усл + 0,4×( Пкомф.усл + Пкомфуд )/2 + 0,3×Пкомфуд)** | | | | **100 баллов** |  |  |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | | |  |  |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов **(Поргдост)**: | 30% | 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений: | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | | 0 баллов | 100 баллов  Для расчетаформула(3.1) Единого порядка | Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций |  |
| - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); | - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); | - количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) **(Соргдост)** | | по 20 баллов за каждое условие (Торгдост) | + |
| - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | | 100 баллов | + |
| - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; |  | |  | + |
| - наличие сменных кресел-колясок; | - наличие сменных кресел-колясок; | + |
| - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | + |
|  |  | **СУММА** | | | | |  |  |
| **П31 (для организаций, находящихся не в объекте культурного наследия)** |  | **Поргдост = Торгдост × Соргдост, (3.1)**  где:  **Торгдост**– количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);  **Соргдост–** количество условий доступности организации для инвалидов.  *При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества* ***(Поргдост)****принимает значение 100 баллов* | | | |  |  |  |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими **(Пуслугдост)**: | 40% | 3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательныеуслуги наравне с другими: | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | | 0 баллов | 100 баллов  Для расчетаформула (3.2) Единого порядка | Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций |  |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | -количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) (Суслугдост) | | по 20 баллов за каждое условие (Туслугдост) | + |
| - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - наличие пяти и более условийдоступности | | 100 баллов | + |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | Если в образовательной организации, осуществляющей обр. деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего проф. образования, основным программам проф. обучения, дополнительным общеобразовательным программам, не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ (данные сведения должны подтверждаться официальной статистической отчетностью за календарный год, предшествующий году проведения НОК условий осуществления образовательной деятельности) показатель 3.2. принимает:  - значение 100 баллов при условии обеспечения 3 условий доступности: наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению, возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;  - значение 60 баллов при условии обеспечения 2 условий доступности: наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению, возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;  - значение 30 баллов при условии обеспечения 1 условия доступности: наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению, возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации. | | |  | + |
| - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; | - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; | + |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации; | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации; | + |
| - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому. | - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому. | + |
|  | **СУММА** | | | | |  |  |
| **П32** | **Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост, (3.2)**  где:  **Туслугдост** – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);  **Суслугдост**– 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* ***(Пуслугдост)****принимает значение 100 баллов* | | | |  |  |  |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов) (Пдостуд) | 30% | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью образовательных услуг для инвалидов | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (Удост), по отношению кчислу опрошенныхполучателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чинв) | | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчетаформула (3.3) | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | + |
| **П33** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пдостуд = (** | **Удост** | **)×100,** | **(3.3)** | | **Чинв** |   где  **Удост**- число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг дляинвалидов;  **Чинв**-число опрошенных получателей услуг-инвалидов | | | | |  |  |
| **Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»** | | **100%** | **К3=(0,3×Поргдост + 0,4×Пуслугдост + 0,3× Пдостуд)** | | | | **100 баллов** |  |  |
| **4** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»** | | | | | | |  |  |
| 4.1. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)(Пперв.конт уд) | 40% | 4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (Уперв.конт),по отношению к числу опрошенныхполучателей услуг, ответивших на соответствующий вопросанкеты ( Чобщ) | | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчетаформула (4.1) | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | + |
|  |  |  | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пперв.конт уд = (** | **Уперв.конт** | **)×100,** | **(4.1)** | | **Чобщ** |   где  **Уперв.конт** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;  **Чобщ**-общее число опрошенных получателей услуг | | | | |  |  |
| 4.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)(Показ.услугуд) | 40% | 4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) при обращении в организацию | числополучателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (Уоказ.услуг), по отношению к числу опрошенныхполучателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( Чобщ) | | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчетаформула (4.2) | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | + |
|  |  |  | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Показ.услугуд = (** | **Уоказ.услуг** | **)×100,** | **(4.2)** | | **Чобщ** |   где  **Уоказ.услуг** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;  **Чобщ-**общее число опрошенных получателей услуг | | | | |  |  |
| 4.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг). **(Пвежл.дистуд)** | 20% | 4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации 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 **(Увежл.дист),** по отношению к числу опрошенныхполучателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчетаформула (4.3) | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | + |
|  |  |  | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пвежл.дистуд = (** | **Увежл.дист** | **)×100,** | **(4.3)** | | **Чобщ** |   где  **Увежл.дист**- число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;  **Чобщ-**общее число опрошенных получателей услуг | | | | |  |  |
| **Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»** | | **100%** | **К4=(0,4×Пперв.конт уд + 0,4×Показ.услугуд + 0,2×Пвежл.дистуд)** | | | | **100 баллов** |  |  |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | | |  |  |
| 5.1. | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг). (Преком) | 30% | 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) (Уреком), по отношению к числу опрошенныхполучателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ) | | 100 баллов  Для расчетаформула (5.1) | 100 баллов | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | + |
|  |  |  | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Преком = (** | **Уреком** | **)×100,** | **(5.1)** | | **Чобщ** |   где  **Уреком-** 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 | | | | |  |  |
| 5.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) (Порг.услуд)  Для ДОДВ:  Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) (Порг.услуд) | 20% | 5.2.1. Удовлетворенность получателей образовательных услуг удобством графика работы организации  Для ДОДВ:  Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями предоставления услуг | число получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (Уорг.усл), по отношению к числу опрошенныхполучателей услугответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ)  Для ДОДВ:  число получателей услуг организационными условиями предоставления услуг (Уорг.усл), по отношению к числу опрошенныхполучателей услугответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ) | | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчетаформула (5.2) | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | + |
|  |  |  | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Порг.услуд = (** | **Уорг.усл** | **)×100,** | **(5.2)** | | **Чобщ** |   где  **Уорг.усл**- число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;  **Чобщ**-общее число опрошенных получателей услуг | | | | |  |  |
| 5.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (Пуд) | 50% | 5.3.1. Удовлетворенность получателей образовательных услуг в целом условиями оказания услуг в образовательной организации | числополучателей образовательныхуслуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (Ууд), по отношению к числу опрошенныхполучателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ) | | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчетаформула (5.3) | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | + |
|  |  |  | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пуд = (** | **Ууд** | **)×100,** | **(5.3)** | | **Чобщ** |   где  **Ууд**- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;  **Чобщ**-общее число опрошенных получателей услуг | | | | |  |  |
| **Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | **100%** | **К5=(0,3×Преком + 0,2×Порг.услуд + 0,5×Пуд)** | | | | **100 баллов** |  |  |
| **Показатель оценки качества по организации в сфере образования** | |  | **СУММА ЗНАЧЕНИЙ КРИТЕРИЕВ (1,2,3,4,5)/5** | | | | **100 баллов** |  |  |

### 1.6.4. Операционная модель исследования сферы социального обслуживания

В Таблице 4 представлена таблица расчета показателей оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания.

Таблица 4. Операционная модель исследования сферы социального обслуживания

| № | Показатели оценки качества | Значи-мость пока-зателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке[[6]](#footnote-8) | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | |
| **Количество опрошенных получателей услуг организации** | | | | | | | | |
| **1** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»** | | | | | | |  |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации;  - на официальном сайте организации (учреждения)в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций) (Пинф) | 30% | 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 | 0 баллов | 100 баллов  Для расчетаформула (1.1) | Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций | |
| - объем информации (количество материалов/единиц информации), размещеннойна информационных стендах в помещении организации по отношению к количествуматериалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Истенд) | 0-100 баллов |
| **Перечень информации об организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на стендах:** | | |  |  | |
| 1) о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации; | | |
| 2) об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; | | |
| 3) о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда; | | |
| 4) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед; | | |
| 5) о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты; | | |
| 6) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты; | | |
| 7) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет"); | | |
| 8) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; | | |
| 9) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; | | |
| 10) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов); | | |
| 11) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности); | | |
| 12) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов); | | |
| 13) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; | | |
| 14) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) | | |
| 15) об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации | | |
| **СУММА** | | |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации (учреждения)в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте | 0 баллов | 100 баллов | Анализ сайтов организаций | |
| - объем информации (количество материалов/единиц информации), размещеннойна официальном сайте организации по отношению к количествуматериалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Исайт) | 0-100 баллов |
| **Оцениваемые Интернет-сайты** | | |  |  | |
| **Перечень информации об организации социального обслуживания, которая должна быть представлена на официальном Интернет-сайте: наличие - "1", отсутствие - "0"** | | |
| 1) о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации; | | |
| 2) об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; | | |
| 3) о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда; | | |
| 4) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед; | | |
| 5) о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты; | | |
| 6) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты; | | |
| 7) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания; | | |
| 8) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет"); | | |
| 9) о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому); | | |
| 10) о видах социальных услуг, предоставляемых организациейсоциального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги); | | |
| 11) о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно; | | |
| 12) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; | | |
| 13) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; | | |
| 14) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; | | |
| 15) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов); | | |
| 16) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности); | | |
| 17) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов); | | |
| 18) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; | | |
| 19) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) | | |
| 20) об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации | | |
| **СУММА** | | | | |  |
| **П11** |  | |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Пинф=** | **1** | **× (** | **Истенд** | **+** | **Исайт** | **)×100,** | **(1.1)** | | **2** | **Инорм-стенд** | **Инорм-сайт** |   Истенд – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации; Исайт – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации); Инорм-стенд – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами; Инорм-сайт – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами | | | | |  |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (Пдист): | 30% | 1.2.1.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 баллов  Для расчетаформула (1.2) | Анализ сайтов организаций | |
| - телефона; | - абонентского номера телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг); | - количествофункционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)(Сдист) | по 30 баллов за каждый способ(Тдист) |
| - электронной почты; | - адреса электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе) | - в наличии и функционируют более трехдистанционных способов взаимодействия | 100 баллов |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.) | - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.) |  |  |
| - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы» | - 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) | - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)(на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить) |  |  |
|  |  | **СУММА** | | | | |  |
| **П12** |  | **Пдист= Тдист × Сдист, (1.2)** где Тдист – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг(по 30 баллов за каждый способ);  Сдист – 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.* | | |  |  | |
| 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 **(Поткруд)** (в % от общего числа опрошенных получателей услуг (Чобщ)). | 40% | 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 опрошенныхполучателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Устенд) | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчетаформула (1.3) | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | |
| 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 кчислу опрошенныхполучателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты(Усайт) | 0-100 баллов | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | |
| **П13** |  | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Поткруд= (** | **Устенд+Усайт** | **)×100,** | **(1.3)** | | 2×**Чобщ** |   где: Устенд - 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. | | |  |  | |
| **Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»** | | **100%** | **К1=(0,3×Пинф + 0,3×Пдист + 0,4× Поткруд)** | | | **100 баллов** |  | |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»** | | | | | | |  |
| 2.1. | Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг (Пкомф.усл) | 30% | 2.1.1. Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг: | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 баллов  Для расчетаформула (2.1) | Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций | |
| 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью | - количество комфортных условий для предоставления услуг *(от одного до четырех включительно)*(Скомф,) | по 20 баллов за каждое условие(Ткомф) |
| 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы | - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| 3) наличие и доступность питьевой воды |  |  |
| 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений |
| 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы |
| 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки) |
| 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы) |
|  |  | **СУММА** | | | | |  |
| **П21** |  | **Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (2.1)**  где:  Ткомф– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)  Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг.  *При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (Пкомф.усл) принимает значение 100 баллов.* | | | | |  |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги (Пожид) | 40% | 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) (Ссвоевр) | число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (Усвоевр), по отношению к числу опрошенныхполучателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ) | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчетаформула(2.2) |  | |
| **П22** |  | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Псоожид=Ссвоевр =** | **Усвоевр** | **×100** | **(2.2)** | | **Чобщ** |   где  **Усвоевр** - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;  **Чобщ**-общее число опрошенных получателей услуг | | | | |  |
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **(Пкомфуд)** | 30% | 2.3.1. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (Укомф), по отношению кчислу опрошенныхполучателей услуг, ответивших на данный вопрос(Чобщ) | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчетаформула (2.3) | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | |
| **П23** |  | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пкомфуд =** | **Укомф** | **×100,** | **(2.3)** | | **Чобщ** |   где  **Укомф** - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;  **Чобщ**-общее число опрошенных получателей услуг. | | |  |  | |
| **Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»** | | **100%** | **К2=(0,3×Пкомф.усл + 0,4×Пnожид + 0,3×Пкомфуд)** | | | **100 баллов** |  | |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | | |  |
| 3.1. | Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов **(Поргдост)**: | 30% | 3.1.1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 баллов  Для расчетаформула(3.1) Единого порядка | Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций | |
| - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); | - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); | - количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) (Соргдост) | по 20 баллов за каждое условие (Торгдост) |
| - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100 баллов |
| - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; |  |  |
| - наличие сменных кресел-колясок; | - наличие сменных кресел-колясок; |
| - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. |
|  |  | **СУММА** | | | | |  |
| **П31 (для организаций, находящихся не в объекте культурного наследия)** |  | **Поргдост = Торгдост × Соргдост, (3.1)**  где:  **Торгдост**– количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);  **Соргдост–** количество условий доступности организации для инвалидов.  *При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества* ***(Поргдост)****принимает значение 100 баллов* | | |  |  | |
| 3.2. | Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими **(Пуслугдост)**: | 40% | 3.2.1. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 баллов  Для расчетаформула (3.2) Единого порядка | Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций | |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | -количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие **(Туслугдост)** |
| - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - наличие пяти и более условийдоступности | 100 баллов |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - 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; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; | - помощь, оказываемая работниками организации, 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 возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |
|  | **СУММА** | | | | |  |
| **П32** | **Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост, (3.2)**  где:  **Туслугдост** – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);  **Суслугдост**– 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* ***(Пуслугдост)****принимает значение 100 баллов* | | |  |  | |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) **(Пдостуд)** | 30% | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению кчислу опрошенныхполучателей услуг- инвалидов (Удост) , по отношению кчислу опрошенныхполучателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты(Чинв) | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчетаформула (3.3) | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | |
| **П33** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пдостуд = (** | **Удост** | **)×100,** | **(3.3)** | | **Чинв** |   где Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов; Чинв-число опрошенных получателей услуг-инвалидов. | | | | |  |
| **Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»** | | **100%** | **К3=(0,3×Поргдост + 0,4×Пуслугдост + 0,3× Пдостуд)** | | | **100 баллов** |  | |
| **4** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»** | | | | | | |  |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **(Пперв.конт уд)** | 40% | 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 (Уперв.конт),по отношению к числу опрошенныхполучателей услуг, ответивших на соответствующий вопросанкеты (Чобщ) | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчетаформула (4.1) | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | |
|  | **П41** |  | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пперв.конт уд = (** | **Уперв.конт** | **)×100,** | **(4.1)** | | **Чобщ** |   **где Уперв.конт** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;  **Чобщ**-общее число опрошенных получателей услуг. | | | | |  |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение)(в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (Показ.услугуд) | 40% | 4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) | числополучателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) ( Чобщ) | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчетаформула (4.2) | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | |
|  | **П42** |  | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Показ.услугуд = (** | **Уоказ.услуг** | **)×100,** | **(4.2)** | | **Чобщ** |   где  **Уоказ.услуг** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;  **Чобщ-**общее число опрошенных получателей услуг. | | | | |  |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)(в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (Пвежл.дистуд) | 20% | 4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)(Чобщ) | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчетаформула (4.3) | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | |
|  | **П43** |  | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пвежл.дистуд = (** | **Увежл.дист** | **)×100,** | **(4.3)** | | **Чобщ** |   где  **Увежл.дист**- число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;  **Чобщ-**общее число опрошенных получателей услуг. | | | | |  |
| **Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»** | | **100%** | **К4=(0,4×Пперв.конт уд + 0,4×Показ.услугуд + 0,2×Пвежл.дистуд)** | | | **100 баллов** |  | |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | | |  |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (Преком) | 30% | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым | число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (Уреком), по отношению к числу опрошенныхполучателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ) | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчетаформула (5.1) | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | |
|  | **П51** |  | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Преком = (** | **Уреком** | **)×100,** | **(5.1)** | | **Чобщ** |   где Уреком - 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. | | | | |  |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)(в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (Порг.услуд) | 20% | 5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее) | число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее) (Чобщ) | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчетаформула (5.2) | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | |
|  | **П52** |  | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Порг.услуд = (** | **Уорг.усл** | **)×100,** | **(5.2)** | | **Чобщ** |   где Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг; Чобщ-общее число опрошенных получателей услуг. | | | | |  |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)(в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (Пуд) | 50% | 5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) | числополучателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (Ууд), по отношению к числу опрошенныхполучателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ) | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчетаформула (5.3) | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса | |
|  | **П53** |  | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пуд = (** | **Ууд** | **)×100,** | **(5.3)** | | **Чобщ** |   где Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы; Чобщ-общее число опрошенных получателей услуг. | | | | |  |
| **Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | **100%** | **К5=(0,3×Преком + 0,2×Порг.услуд + 0,5×Пуд)** | | | **100 баллов** |  | |
| **Показатель оценки качества по организации в сфере социального обслуживания** | |  | **СУММА ЗНАЧЕНИЙ КРИТЕРИЕВ (1,2,3,4,5)/5** | | | **100 баллов** |  | |

# 1.7. Обоснование выборки

**Метод выборки.**Тип выборочной совокупности, применяемой при проведении опроса получателей услуг: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев.

Данный тип выборки используется при изучении специфических групп, которые практически не поддаются локализации. Это «относительно малочисленные группы, находящиеся вне сферы институционального (например, административного) контроля»[[7]](#footnote-9). Общий объем выборки, а также в разрезе сфер и методов обследования (очный опрос, онлайн опрос) определяется Заказчиком.

**Механизм (технология) отбора респондентов.**При проведении личного опроса в местах предоставления услуг для выделения таких групп члены выборки отбираются в организациях, где предоставляются данные услуги. Для онлайн-опроса выборка также не является случайной, т.к. на вопросы анкеты отвечают получатели услуг, однако данный процесс не регламентирован и не может быть достоверно подтвержден (впрочем, как и первый способ отбора респондентов, однако в первом случае он логически обоснован).Квотная выборкаопроса в зависимости от наименования учреждения по социально-демографическим и прочим признакамотсутствует. Это обосновано значительными различиями в форме учреждений и в долеполучателей услуг организации.

Исполнитель проводит сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг 182организациями,а также всеми филиалами и обособленными структурными подразделениями организаций (при их наличии) (с учетом филиалов и обособленных структурных единиц – 207 организаций) в соответствии с перечнем организаций, приведенным в Приложении 1 к Техническому заданию, в т.ч.:

1. 47организациямив сфере культуры(с учетом филиалов и обособленных структурных единиц – 67 организаций);
2. 13 организациями(с учетом филиалов и обособленных структурных единиц – 18 организаций) в сфере охраны здоровья;
3. 110организациями в сфере образования;
4. 12организациями в сфере социального обслуживания.

Суммарный объем анкет по всем сферам, полученных онлайн, должен составлять не менее 28441 единицы, заполненных методом анкетирования / интервьюирования в организациях – не менее 5568 единиц, карточек оценки сайтов – 182 единиц, карточек наблюдения – 207 единиц, справок о проведении обследования условий оказания услуг в организации (филиале, структурном подразделении) – не менее 207 единиц.

Объем выборки в рамках опроса получателей услуг для каждой сферы, в которой проводится НОК, а также для каждой организации, приведен в Приложении 1.

# 1.8. Общие инструкции для работы интервьюеров/ анкетеров

**Инструкции по проведению опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях**

Каждая организация будет проинформирована о проведении независимой оценки качества. Дата посещения организации будет согласовываться с руководителями оцениваемых организаций.

Интервьюеры проводят наблюдение, фиксирование визуальных показателей, дистанционно проводят контент-анализ интернет-сайтов.

Опрос получателей услуг осуществляется при непосредственном посещении организации интервьюерами / анкетерами.

В целях обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия, в связи с угрозой распространения коронавирусной инфекции (COVID-19), а также с учетом разъяснений Министерства труда и социальной защиты РФ от 04.06.2020 № 28-0/10/В-4286, сбор информации, при необходимости, будет организован в «удаленном режиме» с использованием дистанционных способов взаимодействия оператора с организациями и получателями услуг.

1. При проведении опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях допускается как устный опрос интервьюеромпотребителей услуг с собственноручным заполнением анкеты (интервью), так и распространение интервьюером/ анкетером анкет на бумажном носителе среди потребителей услуг, находящихся в организации, с последующим сбором заполненных анкет (анкетирование).
2. При проведении опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях при необходимости Заказчик оказывает содействие Исполнителю в обеспечении доступа в организации и взаимодействии с руководителями оцениваемых организаций.
3. Данные, полученные методом очного опроса по сфере охраны здоровья, заносятся Исполнителем на Портал независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (https://nok.rosminzdrav.ru/) Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее – Портал НОК).

Для получения доступа к Порталу НОК (формирование логина и пароля) для ввода данных с анкет на бумажном носителе, Исполнитель направляет официальный запрос в Министерство здравоохранения Мурманской области.

Проведение инструктажа перед началом полевого этапа.

План инструктажа:

* Общая информация о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания – цели, задачи исследования.
* Этические принципы проведения независимой оценки качества.
* Знакомство с инструментариями исследования (анкетой опроса, бланком наблюдений, бланком анализа сайтов).
* Подробный разбор всех вопросов анкеты, пунктов из бланка наблюдений и анализа сайтов – принципы, методы заполнения.
* Работа в форме обратной связи, ответы на вопросы экспертов и интервьюеров по инструментариям и методике проведения исследования.
* Доведение информации о системе контроля качества работы интервьюеров.

**Инструкции по проведению онлайн-опроса**

1. При проведении онлайн-опроса получателей услуг будет использована Интернет-платформаAnketolog.ru (<https://anketolog.ru/>),соответствующая следующим требованиям:

* удобный интерфейс для респондентов;
* наличие возможности размещения ссылки на онлайн-опрос в СМИ и иных источниках массовой коммуникации, в т.ч. с созданием QR-кодов для URL адресов;
* соответствие п. 2.1. ст. 13 Федерального закона № 149-ФЗ от 27.07.2006 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

Ссылка на онлайн анкету должна быть человекоподобной (friendlyURL) и сокращенной для повышения удобства использования респондентом и доступности веб-сайта. Сокращение ссылок возможно при помощи сервисов сокращения длинных URL.

Потенциальные респонденты получают доступ к анкете:

- через прямую ссылку (ссылка для прямого распространения анкеты на других ресурсах, в социальных сетях, а также в корпоративных письмах);

- через HTML-код (ссылку, размещаемую на сайтах, в блогах, социальных сетях) и / или QR-код (матричныйноситель данных со ссылкой на анкету для iPhone, iPad, смартфона, планшета, различных программ и других считывающих устройств).

Проведение онлайн-опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья осуществляется на единой платформе для анкетирования получателей медицинских услуг на сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации.

**Инструкции по обоим методам проведения опроса**

В связи со спецификой деятельности организаций в сфере образования и социального обслуживания, для них устанавливаются дополнительные требования к технологии сбора информации о качестве условий оказания услуг:

- в опросе получателей образовательных услуг и услуг социального обслуживания могут принимать участие лица, достигшие 14-летнего возраста, что обусловлено правами и обязанностями, возникающими начиная с 14-летнего возраста;

- в целях большего охвата числа респондентов проводить опрос родителей (законных представителей) обучающихся на родительских собраниях в классных коллективах по согласованию с руководителем организации;

- сбор информации о качестве условий оказания услуг ГОБОУ ДО «Мурманской областной загородный стационарный оздоровительно-образовательный (профильный) центр «Гандвиг» должен быть проведен Исполнителем в течение профильных смен в каникулярный период (каникулярные периоды), в которые организацией осуществляется деятельность по оказанию услуг.

# 2. Методический раздел

# 2.1. Проект методических документов для проведения НОК качества условий оказания услуг в сфере культуры

### 

### 2.1.1. Проект карточек анализа сайтов организаций в сфере культуры

**Карточка анализа официального интернет-сайта учреждения культуры**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование учреждения культуры |  |
| Ссылка на Интернет-сайт: |  |
| Дата анализа |  |
| Населенный пункт (адрес учреждения) |  |

1. **Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», установленным нормативными правовыми актами (показатель 1.1.2):**

|  |  |
| --- | --- |
| Перечень информации | **Присутствует – 1,**  **Отсутствует - 0** |
| **I. Общая информация об организации культуры** |  |
| 1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты |  |
| 2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) |  |
| 3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей |  |
| 4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)) |  |
| 5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ееструктурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты |  |
| 6. Режим, график работы организации культуры |  |
| **II. Информация о деятельности организации культуры** |  |
| 7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры |  |
| 8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)\*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\* |  |
| 9.Материально-техническое обеспечение предоставления услуг |  |
| 10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) |  |
| 11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события |  |
| 12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)\* |  |
| **III. Информация о независимой оценке качества** |  |
| 13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшениюкачества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |  |

1. **Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (показатель 1.2.1):**

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Присутствует, функционирует – 1,**  **Отсутствует - 0**  **Присутствует, но не функционирует - 0** |
| 1. телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг); |  |
| 1. электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе) |  |
| 1. электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.) |  |
| 1. технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить) |  |

1. **Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (показатель 3.2.1):**
2. Присутствует
3. Отсутствует.

### 2.1.2. Проект карточек наблюдения условий оказания услуг организациями в сфере культуры

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации |  |
| Дата и время посещения |  |
| ФИО, подпись эксперта (представитель организации оператора НОК) |  |
| ФИО, подпись представителя организации |  |

**Открытость и доступность информации об организации**

| №  п/п | Параметры оценки | Отметка о наличии/ отсутствии информации на инф. стендах | |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **I. Общая информация об организации культуры** |  |  |
|  | Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты | есть | нет |
|  | Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | есть | нет |
|  | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей | есть | нет |
|  | Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ееструктурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты | есть | нет |
|  | Режим, график работы организации культуры | есть | нет |
|  | **II. Информация о деятельности организации культуры** |  |  |
|  | Виды предоставляемых услуг организацией культуры | есть | нет |
|  | Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)\*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\* | есть | нет |
|  | Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | есть | нет |
|  | Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)\* | есть | нет |
|  | **III. Информация о независимой оценке качества** |  |  |
|  | Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшениюкачества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | есть | нет |

**Комфортность условий предоставления услуг, в том числе   
время ожидания предоставления услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Параметры оценки | Отметка о наличии/ отсутствии | |
|  | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью | есть | нет |
|  | наличие и понятность навигации внутри организации | есть | нет |
|  | наличие и доступность питьевой воды | есть | нет |
|  | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | есть | нет |
|  | санитарное состояние помещений организации | есть | нет |
|  | возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | есть | нет |

**Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Параметры оценки | Отметка о наличии/ отсутствии | |
|  | оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) | есть | нет |
|  | наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | есть | нет |
|  | наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | есть | нет |
|  | наличие сменных кресел-колясок | есть | нет |
|  | наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений | есть | нет |

Таблица 2

**Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Параметры оценки | Отметка о наличии/ отсутствии | |
|  | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | есть | нет |
|  | дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | есть | нет |
|  | возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | есть | нет |
|  | помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории | есть | нет |
|  | наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | есть | нет |

### 2.1.2. Проект анкет / бланков интервью для оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры

|  |  |
| --- | --- |
| **№ анкеты (заполняет оператор)** |  |
| **Сфера культуры** | **код 1** |
| **Наименование муниципального образования / населенного пункта** |  |
| **Наименование учреждения культуры / филиала / обособленного структурного подразделения учреждения** |  |
| **Метод опроса** | **1- Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях** |
| **Дата опроса** |  |

**АНКЕТА**

**для оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (по месту оказания услуг)**

**Уважаемый респондент!**

**Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организаций культуры, получателями услуг которых являетесь Вы (Ваши дети). Просим внимательно отнестись к анкетированию и ответить на все вопросы.**

**Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе организации культуры.**

1. К какой возрастной группе Вы относитесь? *(Выберите 1 ответ)*

1. 13 лет и младше *(Закончить)*
2. 14 лет и старше

2. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации? *(Выберите 1 ответ)*

1. Да
2. Нет *(переход к вопросу 4)*

3. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

4. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? *(Выберите 1 ответ)*

1. Да
2. Нет *(переход к вопросу 6)*

5. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на сайте в информационно-коммуникационной сети «Интернет»? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации:

1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);

2. наличие и понятность навигации в помещении организации;

3. наличие и доступность питьевой воды в помещении организации;

4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации;

5. удовлетворительное санитарное состояние помещений организации;

6. транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки);

7. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)*(Выберите 1 ответ)*

1. Да

2. Нет

7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? *(Выберите 1 ответ)*

1. Да
2. Нет *(переход к вопросу 9)*

8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? *(Выберите 1 ответ)*

1. Да
2. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

**11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?**

1. Да
2. Нет *(переход к вопросу 13)*

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на получение услуги, получение консультации и прочее))? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

13. Готовы ли Вы порекомендовать данное учреждение культуры своим родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? *(Выберите 1 ответ)*

1. Да, готов(а)
2. Нет, не готов(а)

14. Удовлетворены ли Вы графиком работы этой организации культуры? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

15. В целом, удовлетворены ли Вы условиями оказания услуг в этой организации культуры? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

16. Ваши предложения, пожелания по улучшению условий оказания услуг в оцениваемой организации культуры. *(Напишите)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Ссылка на анкету для интернет-опроса получателей услуг**

**в организациях культуры**

1) Прямая ссылка (ссылка для прямого распространения анкеты на других ресурсах, в социальных сетях):

<https://anketolog.ru/culture_murmansk_2021>

2) HTML-код (ссылка для размещения на сайте организации, в блоге; по умолчанию ссылкой на анкету будет фраза «Заполните нашу анкету»):

<a target="\_blank" href="https://anketolog.ru/s/555075/Ca1Qw9tG">Заполнитенашуанкету</a>

3) QR-код (матричныйноситель данных со ссылкой на анкету для iPhone, iPad, смартфона, планшета, различных программ и других считывающих устройств):



4) Виджетдлясайта:

<script type="text/javascript" src="https://anketolog.ru/api/v2/js/widget.js"></script>

<script type="text/javascript">(function(){anketolog.widget({'id':103923,'token':'ZM4wfhN4'})})()</script>

5) Вставка анкеты на сайт (Вы можете встроить анкету на свой сайт. Участники опроса смогут заполнять ее прямо на Вашем сайте. Для этого просто скопируйте указанный HTML-код и вставьте его в нужное место на любой странице Вашего сайта.)

<div id="anketolog-frame-555075"></div>

<script type="text/javascript">

(function(d)

{

var u = 'https://anketolog.ru/api/v2/frame/js/555075?token=iokYnIyg';

var s = d.createElement('script'); s.type = 'text/javascript'; s.async = true; s.src = u;

d.body.appendChild(s);

})(document);

</script>

# 2.2. Проект методических документов для проведения НОК качества условий оказания услуг в сфере охраны здоровья

### 2.2.1. Проект карточек анализа сайтов организаций в сфере охраны здоровья

**Карточка анализа официального интернет-сайта организации в сфере охраны здоровья**

**(для организаций, оказывающих медицинские услуги в амбулаторной и стационарной форме)**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование сайта: |  |
| Наименование медицинской организации |  |
| Дата анализа |  |
| Населенный пункт (Адрес учреждения) |  |

1. **Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (показатель 1.1.2.1):**

|  |  |
| --- | --- |
| **Перечень информации** | **Присутствует – 1,**  **Отсутствует - 0** |
| **I. Общая информация о медицинской организации** |  |
| 1. Полное наименование |  |
| 2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии) |  |
| 3. Почтовый адрес |  |
| 4. Дата государственной регистрации |  |
| 5. Сведения об учредителе (учредителях) |  |
| 6. Структура |  |
| 7. Органы управления |  |
| 8. Вакантные должности |  |
| 9. Режим работы |  |
| 10. График работы |  |
| 11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг |  |
| 12. Контактные телефоны |  |
| 13. Номера телефонов справочных служб |  |
| 14. Адреса электронной почты |  |
| 15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием: |  |
| 15.1. Телефона |  |
| 15.2. Адреса электронной почты |  |
| 16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья |  |
| 16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья |  |
| 17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения |  |
| 17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения |  |
| 18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека |  |
| 18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека |  |
| 19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию |  |
| 20. Отзывы потребителей услуг |  |
| **II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации** |  |
| 21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением: |  |
| 21.1. Электронного образа документов (для помещений – копии документов) |  |
| 22. О видах медицинской помощи |  |
| 23. О правах граждан в сфере охраны здоровья |  |
| 24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья |  |
| 25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения |  |
| 26. О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей |  |
| 27. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций |  |
| 28. О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой |  |
| 29. О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи |  |
| 30. О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи |  |
| 31. Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи |  |
| 32. Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи |  |
| 33. О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год |  |
| 34. О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год |  |
| 35. О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население |  |
| 36. О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население |  |
| 37. О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население |  |
| 38. Правила записи на первичный прием |  |
| 39. Правила записи на консультацию |  |
| 40. Правила записи на обследование |  |
| 41. Правила подготовки к диагностическим исследованиям |  |
| 42. Правила госпитализации |  |
| 43. Сроки госпитализации |  |
| 44. Правила предоставления платных медицинских услуг |  |
| 45. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты |  |
| 46. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов) |  |
| 47. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность |  |
| 47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) |  |
| 47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) |  |
| 47.3. График работы |  |
| **III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)** |  |
| 48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность |  |
| 48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) |  |
| 48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) |  |
| 48.3. График работы и часы приема медицинского работника |  |

**2. Оценка по форме предоставления информации на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (п.1.1.2.2):**

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **1-10 баллов** |
| 1. Удобство навигации по сайту, доступность неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени |  |
| 2. Работоспособность поиска по сайту, наглядность и понятность представления |  |
| 3. Содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме |  |
| 4. Обеспечивает простоту и понятность восприятия |  |

**3. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (показатель 1.2.1):**

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Присутствует – 1,**  **Отсутствует - 0** |
| 1. Форма для подачи электронного обращения |  |
| 2. Раздел «Часто задаваемые вопросы» |  |
| 3. Анкета для опроса граждан |  |
| 4. Возможность сообщения о дате госпитализации электронным уведомлением (*для организаций, оказывающих медицинскую помощь* ***в стационарных условиях***) |  |
| 5. Возможность записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации (*для организаций, оказывающих медицинскую помощь* ***в амбулаторных условиях***) |  |
| 6. Наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению |  |

### 2.2.2. Проект карточек наблюдения условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации |  |
| Дата и время посещения |  |
| ФИО, подпись эксперта (представитель организации оператора НОК) |  |
| ФИО, подпись представителя организации |  |

**Открытость и доступность информации об организации**

| №  п/п | Параметры оценки | Отметка о наличии/ отсутствии информации на инф. стендах | |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **I. Общая информация о медицинской организации** |  |  |
|  | 1. Полное наименование | есть | нет |
|  | 2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии) | есть | нет |
|  | 3. Почтовый адрес | есть | нет |
|  | 4. Дата государственной регистрации | есть | нет |
|  | 5. Сведения об учредителе (учредителях) | есть | нет |
|  | 6. Структура | есть | нет |
|  | 7. Органы управления | есть | нет |
|  | 8. Вакантные должности | есть | нет |
|  | 9. Режим работы | есть | нет |
|  | 10. График работы | есть | нет |
|  | 11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг | есть | нет |
|  | 12. Контактные телефоны | есть | нет |
|  | 13. Номера телефонов справочных служб | есть | нет |
|  | 14. Адреса электронной почты | есть | нет |
|  | 15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием: | есть | нет |
|  | 15.1. Телефона | есть | нет |
|  | 15.2. Адреса электронной почты | есть | нет |
|  | 16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья | есть | нет |
|  | 16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья | есть | нет |
|  | 17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения | есть | нет |
|  | 17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения | есть | нет |
|  | 18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека | есть | нет |
|  | 18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека | есть | нет |
|  | 19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию | есть | нет |
|  | 20. Отзывы потребителей услуг | есть | нет |
|  | **II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации** |  |  |
|  | 21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением: | есть | нет |
|  | 21.1. Электронного образа документов | есть | нет |
|  | (для помещений – копии документов) | есть | нет |
|  | 22. О видах медицинской помощи | есть | нет |
|  | 23. О правах граждан в сфере охраны здоровья | есть | нет |
|  | 24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья | есть | нет |
|  | 25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения | есть | нет |
|  | 26. О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей | есть | нет |
|  | 27. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций | есть | нет |
|  | 28. О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой | есть | нет |
|  | 29. О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | есть | нет |
|  | 30. О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | есть | нет |
|  | 31. Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | есть | нет |
|  | 32. Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | есть | нет |
|  | 33. О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год | есть | нет |
|  | 34. О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год | есть | нет |
|  | 35. О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население | есть | нет |
|  | 36. О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население | есть | нет |
|  | 37. О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население | есть | нет |
|  | 38. Правила записи на первичный прием | есть | нет |
|  | 39. Правила записи на консультацию | есть | нет |
|  | 40. Правила записи на обследование | есть | нет |
|  | 41. Правила подготовки к диагностическим исследованиям | есть | нет |
|  | 42. Правила госпитализации | есть | нет |
|  | 43. Сроки госпитализации | есть | нет |
|  | 44. Правила предоставления платных медицинских услуг | есть | нет |
|  | 45. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты | есть | нет |
|  | 46. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов) | есть | нет |
|  | 47. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность | есть | нет |
|  | 47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) | есть | нет |
|  | 47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) | есть | нет |
|  | 47.3. График работы | есть | нет |
|  | **III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)** |  |  |
|  | 48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность | есть | нет |
|  | 48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) | есть | нет |
|  | 48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) | есть | нет |
|  | 48.3. График работы и часы приема медицинского работника | есть | нет |

**Оценки по форме предоставления информации**

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | От 1 до 10 баллов |
| 1. Информация доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени, расположена в доступном для посетителей месте, в правильном для чтения формате, на уровне глаз. |  |
| 2. Информация оформлена в наглядной и понятной форме, |  |
| 3. Информация содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме |  |
| 4. Информация обеспечивает простоту и понятность восприятия |  |

**Комфортность условий предоставления услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Параметры оценки | Отметка о наличии/ отсутствии | |
|  | обеспечение лечебно-охранительного режима | есть | нет |
|  | отсутствие очередей | есть | нет |
|  | доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию) | есть | нет |
|  | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | есть | нет |
|  | доступность питьевой воды | есть | нет |
|  | санитарное состояние помещений | есть | нет |

**Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Параметры оценки | Отметка о наличии/ отсутствии | |
|  | оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) | есть | нет |
|  | наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | есть | нет |
|  | наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | есть | нет |
|  | наличие сменных кресел-колясок | есть | нет |
|  | наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений | есть | нет |

**Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Параметры оценки | Отметка о наличии/ отсутствии | |
|  | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | есть | нет |
|  | дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | есть | нет |
|  | возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | есть | нет |
|  | наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению | есть | нет |
|  | помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории | есть | нет |
|  | наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | есть | нет |

### 2.2.3. Проект анкет очного опроса / интернет-опроса для оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья

**Для проведения опроса о качестве условий оказания услуг организациями в сфере здравоохранения используются формы анкет, утвержденные приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.07.2018 № 442 (в ред. приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28.01.2020 № 52)**

**Опрос получателей услуг**

**Анкета для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями**

**в амбулаторных условиях**

1. **Вы обратились в медицинскую организацию?**
2. к врачу-терапевту участковому *(перейти к вопросам 2-3)*
3. к врачу-педиатру участковому *(перейти к вопросам 2-3)*
4. к врачу общей практики (семейному врачу) *(перейти к вопросам 2-3)*
5. к врачу-специалисту (кардиолог, невролог офтальмолог, стоматолог, хирург, эндокринолог, другие) *(перейти к вопросам 2а-3а)*
6. иное (диспансеризация, медицинский осмотр, др.) *(перейти к вопросам 2а-3а)*
7. **Время ожидания приема врача, к которому Вы записались (вызвали на дом), с момента записи на прием составило? (показатель 2.2.1)**
8. 24 часа и более
9. 12 часов
10. 8 часов
11. 6 часов
12. 3 часа
13. менее 1 часа
14. **Вы записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию?**
15. да *(перейти к вопросу 3.1)*
16. нет *(перейти к вопросу 3.2)*

**3.1. Вы записались па прием к врачу (вызвали врача на дом)?**

1. по телефону медицинской организации *(перейти к вопросу 3.1.1.)*
2. по телефону Единого кол-центра *(перейти к вопросу 3.1.1.)*
3. при обращении в регистратуру *(перейти к вопросу 3.1.1.)*
4. через официальный сайт медицинской организации
5. через Единый портал государственных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru))

**3.1.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались? (показатель 4.1.1)**

1. да
2. нет
   1. **По какой причине?**
3. не дозвонился
4. не было талонов
5. не было технической возможности записаться в электронном виде
6. другое

**2а. Время ожидания приема врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием составило? (показатель 2.2.2)**

1. 14 календарных дней и более
2. 13 календарных дней
3. 12 календарных дней
4. 10 календарных дней
5. 7 календарных дней
6. менее 7 календарных дней

**3а. Вы записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию?**

1. да *(перейти к вопросу 3.1а)*
2. нет *(перейти к вопросу 3.2а)*

**3.1а. Вы записались на прием к врачу?**

1. по телефону медицинской организации *(перейти к вопросу 3.1.1а)*
2. по телефону Единого кол-центра *(перейти к вопросу 3.1.1а)*
3. при обращении в регистратуру *(перейти к вопросу 3.1.1а)*
4. лечащим врачом на приеме при посещении *(перейти к вопросу 3.1.1а)*
5. через официальный сайт медицинской организации

**3.1.1а. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались?(показатель 4.1.1)**

1. да
2. нет

**3.2а. По какой причине?**

1. не дозвонился
2. не было талонов
3. не было технической возможности записаться в электронном виде
4. другое
5. **Врач принял Вас в установленное по записи время?**
6. да
7. нет
8. **Вы удовлетворены отношением врача к Вам (доброжелательность, вежливость)? (показатель 4.2.1)**
9. да
10. нет
11. **При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)? (показатель 1.3.1)**
12. да *(перейти к вопросу 6.1)*
13. нет

**6.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации? (показатель 1.3.1)**

1. да
2. нет
3. **Перед обращением в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации? (показатель 1.3.2)**
4. да *(перейти к вопросу 7.1)*
5. нет

**7. 1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации? (показатель 1.3.2)**

1. да
2. нет
3. **Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации? (показатель 2.3.1)**
4. да
5. нет *(перейти к вопросу 8.1)*

**8.1. Что именно Вас не удовлетворяет?**

1. отсутствие свободных мест ожидания
2. наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников
3. состояние гардероба
4. отсутствие питьевой воды
5. отсутствие санитарно-гигиенических помещений
6. состояние санитарно-гигиенических помещений
7. санитарное состояние помещений
8. отсутствие мест для детских колясок (для медицинских организаций, оказывающих помощь детскому населению)
9. **Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?**
10. да *(перейти к вопросам 9.1-9.3)*
11. нет

**9.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете? (показатель 3.3.1)**

1. I группа
2. II группа
3. III группа
4. ребенок-инвалид

**9.2. В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями? (показатель 3.3.1)**

1. да
2. нет (перейти к вопросу 9.2.1)

**9.2.1. Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует: (показатель 3.3.1)**

1. выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов
2. пандусы, подъемные платформы
3. адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
4. сменные кресла-коляски
5. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
6. дублирование информации шрифтом Брайля
7. специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения
8. сопровождающие работники
9. возможность оказания медицинской помощи инвалидам на дому

**9.3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации? (показатель 3.3.1)**

1. да
2. нет
3. **При обращении в медицинскую организацию Вам назначались диагностические исследования (лабораторные исследования, инструментальные исследования (ЭКГ, ЭЭГ, рентген, УЗИ, др.), компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография)? (показатель 2.2.1)**
4. да *(перейти к вопросу 10.1)*
5. нет *(перейти к вопросу 11)*

**10.1. Вы ожидали проведения исследования:**

1. 14 календарных дней и более
2. 13 календарных дней
3. 12 календарных дней
4. 10 календарных дней
5. 7 календарных дней
6. менее 7 календарных дней

**10.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?**

1. да
2. нет
3. **Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи? (показатель 5.1.1)**
4. да
5. нет
6. **Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно- гигиенических помещений и др.)? (показатель 5.2.1)**
7. да
8. нет
9. **В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации? (показатель 5.3.1)**
10. да
11. нет
12. **Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?**
13. нет *(опрос завершен)*
14. да *(перейти к вопросу 14.1.)*

**14.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали? (показатель 4.3.1)**

1. да
2. нет

**Мы благодарим Вас за участие!**

**Если Вы хотите оставить предложения по работе данной медицинской организации, пожалуйста, напишите:**

**Опрос получателей услуг**

**Анкета для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями**

**в стационарных условиях**

1. **Госпитализация была[[8]](#footnote-10):**
2. экстренная *(перейти к вопросу 4)*
3. плановая *(перейти к вопросам 1.1 -1.3)*

**1.1. Вы ожидали плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию: (показатель 2.2.2)**

1. 14 календарных дней и более
2. 13 календарных дней
3. 12 календарных дней
4. 10 календарных дней
5. 7 календарных дней
6. менее 7 календарных дней

**1.2. Вы были госпитализированы в назначенный срок?**

1. да
2. нет

**1.3. Вам сообщили о дате госпитализации**

1. по телефону
2. при обращении в медицинскую организацию
3. электронным уведомлением
4. **Вы удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении? (показатель 2.3.1)**
5. да
6. нет *(перейти к вопросам 2.1)*
   1. **Что именно Вас не удовлетворяет?**
7. отсутствие свободных мест ожидания
8. состояние гардероба
9. состояние санитарно-гигиенических помещений
10. отсутствие питьевой воды
11. санитарное состояние помещений
12. **Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) во время пребывания в приемном отделении? (показатель 4.1.1)**
13. да
14. нет
15. **Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?**
16. да *(перейти к вопросам 4.1 -4.3)*
17. нет

**4.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете? (показатель 3.3.1)**

1. I группа
2. II группа
3. III группа
4. ребенок-инвалид

**4.2. В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями? (показатель 3.3.1)**

1. да *(перейти к вопросу 4.3)*
2. нет *(перейти к вопросу 4.2.1)*

**4.2.1. Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует:**

1. выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов
2. пандусы, подъемные платформы
3. адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
4. сменные кресла-коляски
5. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
6. дублирование информации шрифтом Брайля
7. специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения
8. сопровождающие работники

**4.3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации? (показатель 3.3.1)**

1. да
2. нет
3. **Во время пребывания в медицинской организации Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?**
4. да *(перейти к вопросу 5.1)*
5. нет
   1. **Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации? (показатель 1.3.1)**
6. да
7. нет
8. **Перед госпитализацией Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?**
9. да *(перейти к вопросу 6.1)*
10. нет
    1. **Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации? (показатель 1.3.2)**
11. да
12. нет
13. **Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации? (показатель 2.3.1)**
14. да
15. нет *(перейти к вопросу 7.1)*

**7.1. Что именно Вас не удовлетворяет?**

1. питание
2. отсутствие питьевой воды
3. состояние санитарно-гигиенических помещений
4. санитарное состояние помещений
5. действия персонала по уходу
6. **Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)? (показатель 4.2.1)**
7. да
8. нет
9. **Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи? (показатель 5.1.1)**
10. да
11. нет
12. **Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно- гигиенических помещений и др.)? (показатель 5.2.1)**
13. да
14. нет
15. **В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации? (показатель 5.3.1)**
16. да
17. нет
18. **Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?**
19. нет
20. да *(перейти к вопросу 12.1.)*

**12.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?(показатель 4.3.1)**

1. да
2. нет

**Мы благодарим Вас за участие!**

**Если Вы хотите оставить предложения по работе данной медицинской организации, пожалуйста, напишите свои предложения:**

# 2.3. Проект методических документов для проведения НОК качества условий оказания услуг в сфере образования

### 2.3.1. Проект карточек анализа сайтов организаций в сфере образования

**Карточка анализа официального интернет-сайта учреждения**

**дополнительного образования детейи взрослых**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование учреждения образования |  |
| Ссылка на Интернет-сайт: |  |
| Дата анализа |  |
| Населенный пункт (адрес учреждения) |  |

**1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (показатель 1.1.2):**

| **Перечень информации** | **Метод оценки** | **Для учреждений доп. образования детей и взрослых** | **Применимость показателя**  «Х»: показатель не может применяться |
| --- | --- | --- | --- |
| 1)Информацияо дате создания образовательной организации, | 1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует |  |  |
| 2)Информация об учредителе, учредителях образовательной организации |  |  |
| 3)Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии), |  |  |
| 4)Информация о режиме, графике работы, |  |  |
| 5)Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты | 1 – информация представлена в полном объеме (указаны контактный(е) телефон(ы) и адрес(а) электронной почты), 0,5 – информация представлена частично (указаны контактный(е) телефон(ы) или адрес(а) электронной почты); 0 – информация отсутствует |  |  |
| 6)Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии) | 1 – информация представлена в полном объеме, 0,5 - информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы об одном структурном подразделении или требуемая в столбце 2 информация представлена не в полном объеме); 0 – информация отсутствует |  |  |
| 7) Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии)) | 1 - информация представлена в полном объеме (с приложением копий), 0,5 – представлены только сведения о положениях о структурных |  |  |
| *Документы (в виде копий):* |  |  |  |
| 8)Устав образовательной организации | 1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует |  |  |
| 9) Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями) | 1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к лицензии), 0,5 – представлена лицензии на осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 – информация отсутствует |  |  |
| 10)Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями) | 1 - информация представлена в полном объеме (с приложениями к свидетельству), 0,5 – представлено свидетельство на осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 – информация отсутствует | Х | Х |
| 11) План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации | 1 - информация представлена, 0 – информация отсутствует |  |  |
| 12) Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся. | 1 – информация представлена в полном объеме (все указанные локальные акты), 0,5 – информация представлена частично (отсутствует хотя бы один из актов, указанных в столбце 2); 0 – информация отсутствует |  |  |
| 13) Отчет о результатах самообследования | 1 - информация представлена, 0 – информация отсутствует |  |  |
| 14) Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе\* | 1 - информация представлена в полном объеме, 0,5 – отсутствует один из указанных документов: образец договора об оказании платных образовательных услуг или документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе; 0 – информация отсутствует |  |  |
| 15) Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии) | 1 - информация представлена, 0 – информация отсутствует | Х | Х |
| 16) Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии) | 1 – информация представлена в полном объеме, 0,5 – при наличии предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отсутствует отчет об исполнении такого предписания; 0 – информация отсутствует |  |  |
| *Размещены сведения:* |  |  |  |
| 17)Информация о реализуемых уровнях образования | 1 - информация представлена, 0 – информация отсутствует |  |  |
| 18) Информация о формах обучения |  |  |
| 19)Информация о нормативных сроках обучения |  |  |
| 20) Информация о сроке действия государственной аккредитацииобразовательных программ (при наличии государственной аккредитации) | Х | Х |
| 21)Информация об описании образовательных программ с приложением их копий | 1 – информация представлена в полном объеме (с приложением всех копий), 0,5 – представлена информация без копий, или не по всем программам; 0 – информация отсутствует |  |  |
| 22) Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий |  |  |
| 23)Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии) |  |  |
| 24) Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий |  |  |
| 25)Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса | 1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует |  |  |
| 26)Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой |  |  |
| 27)Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии) | Х | Х |
| 28) Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение) |  |  |
| 29) Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы | Х | Х |
| 30-33) Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают |  | Х | Х |
| 30) Уровень образования | 1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует | Х | Х |
| 31) Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки | Х | Х |
| 32) Информация о направлениях и результатах научной (научноисследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования) | Х | Х |
| 33) Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления | 1 – информация представлена в полном объеме по всем профессиям, специальностям среднего профессионального образования, 0,5 – информация суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления  представлена не по всем профессиям, специальностям среднего профессионального образования; 0 – информация отсутствует | Х | Х |
| 34)Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минпросвещения России | 1 – информация представлена в полном объеме (информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением (ссылками)), 0,5 – представлена информация без приложений; 0 – информация отсутствует |  |  |
| 35) Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии) | 1 – информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам); 0,5 - информация представлена частично (не по всем сотрудникам или не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует |  |  |
| 36)о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности; |  |  |
| 37) Информация о местах осуществления образовательной деятельности, включая места, не указываемые в соответствии с Федеральным законом № 273-ФЗ в приложении к лицензии на осуществление образовательной деятельности, в том числе: места осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам; места осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения; места осуществления образовательной деятельности при использовании сетевой формы реализации образовательных программ; места проведения практики; места проведения практической подготовки обучающихся; места проведения государственной итоговой аттестации |  |  |  |
| 38)Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья) | 1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 - информация представлена частично (не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует |  |  |
| 39) Информация о обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | 1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует |  |  |
| 40) Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии) |  |  |
| 41) Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья |  |  |
| 42) Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья |  |  |
| 43) Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья |  |  |
| 44) Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья |  |  |
| 45) Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии) | Х | Х |
| 46) Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии) | Х | Х |
| 47) Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии) |  | Х | Х |
| 48) Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц | 1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует |  |  |
| 49) Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года |  |  |
| 50) Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) | 1 – информация представлена в полном объеме по всем образовательным программам; 0,5 – информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы по одной образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки); 0 – информация отсутствует |  |  |

**2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (показатель 1.2.1):**

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Присутствует, функционирует – 1,**  **Отсутствует - 0**  **Присутствует, но не функционирует - 0** |
| - телефона; |  |
| - электронной почты; |  |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам); |  |
| - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |  |
| Для организаций, осуществляющих образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам (Государственное автономноеучреждение дополнительного профессионального образования Мурманской области «Институт развития образования»):  - раздела «Часто задаваемые вопросы» |  |

**3. Наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению (показатель 3.2.1):**

1) Присутствует

2) Отсутствует

### 2.3.2. Проект карточек наблюдения условий оказания услуг

**Карточка наблюдения условий оказания услуг организациями в сфере дополнительного образования детейи взрослых**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование образовательной организации |  |
| Дата посещения образовательной организации |  |
| Населенный пункт (адрес учреждения) |  |
| ФИО, подпись эксперта (представитель организации оператора НОК) |  |
| ФИО, подпись представителя организации |  |
| Организация находится в объекте культурного наследия? | 1 – Да, 2 - Нет |

**Открытость и доступность информации об организации**

| **Перечень информации** | **Метод оценки** | **Оценка учреждений дополнительного образования детей и взрослых образования** | **Применимость показателя**  +: показатель может применяться к учреждению,  -: показатель не может применяться |
| --- | --- | --- | --- |
| 1) Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии), | 1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует |  |  |
| 2) Информация о режиме, графике работы, |  |  |
| 3)Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты | 1 – информация представлена в полном объеме (указаны контактный(е) телефон(ы) и адрес(а) электронной почты), 0,5 – информация представлена частично (указаны контактный(е) телефон(ы) или адрес(а) электронной почты); 0 – информация отсутствует |  |  |
| 4)Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии) | 1 – информация представлена в полном объеме, 0,5 - информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы об одном структурном подразделении или требуемая в столбце 1 информация представлена не в полном объеме); 0 – информация отсутствует |  |  |
| *Документы (в виде копий):* |  |  |  |
| 5) Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями) | 1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к лицензии), 0,5 – представлена лицензии на осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 – информация отсутствует |  |  |
| 6)Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями) | 1 - информация представлена в полном объеме (с приложениями к свидетельству), 0,5 – представлено свидетельство на осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 – информация отсутствует | Х | Х |
| 7) Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся. | 1 - информация представлена в полном объеме (все указанные локальные акты), 0,5 – информация представлена частично (отсутствует хотя бы один из актов, указанных в столбце 1); 0 – информация отсутствует. |  |  |
| 8) Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе\* | 1 - информация представлена в полном объеме, 0,5 – отсутствует один из указанных документов: образец договора об оказании платных образовательных услуг или документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе; 0 – информация отсутствует |  |  |
| *Размещены сведения:* |  |  |  |
| 9) Информация о сроке действия государственной аккредитацииобразовательных программ (при наличии государственной аккредитации) | 1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует | Х | Х |
| 10) Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий | 1 – информация представлена в полном объеме (с приложением всех копий), 0,5 – представлена информация без копий, или не по всем программам; 0 – информация отсутствует |  |  |
| 11) Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы | 1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует | Х | Х |
| 12) Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления | - | Х | Х |
| 13) Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии) | 1 – информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам); 0,5 - информация представлена частично (не по всем сотрудникам или не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 1); 0 – информация отсутствует |  |  |
| 14) Информацияоперсональном составе педагогических работников:фамилия, имя, отчество (при наличии) работника;занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины | 1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует |  |  |
| 15) Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии) | 1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует |  |  |

**Комфортные условия для предоставления услуг**

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Присутствует – 1,**  **Отсутствует - 0** |
| 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью |  |
| 2) наличие и понятность навигации внутри организации |  |
| 3) наличие и доступность питьевой воды |  |
| 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений |  |
| 5) санитарное состояние помещений организации |  |
| 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки) |  |

**Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов**

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Присутствует – 1,**  **Отсутствует - 0** |
| 1. оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); |  |
| 1. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; |  |
| 1. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; |  |
| 1. наличие сменных кресел-колясок; |  |
| 1. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации |  |

**Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими**

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Присутствует – 1,**  **Отсутствует - 0** |
| 1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; |  |
| 1. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; |  |
| 1. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); |  |
| 1. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации; |  |
| 1. возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому. |  |

### 2.3.3. Проект анкет / бланков интервью для оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования

|  |  |
| --- | --- |
| **№ анкеты (заполняет оператор)** |  |
| **Сфера образования** | **код 2** |
| **Наименование муниципального образования / населенного пункта** |  |
| **Наименование образовательной организации** |  |
| **Метод опроса** | **1- Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях** |
| **Дата опроса** |  |

**АНКЕТА**

**для оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (по месту оказания услуг)**

**Уважаемый респондент!**

**Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организаций образования, получателями услуг которых являетесь Вы (Ваши дети). Просим внимательно отнестись к анкетированию и ответить на все вопросы.**

**Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе организации образования.**

1. К какой возрастной группе Вы относитесь? *(Выберите 1 ответ)*

1. 13 лет и младше *(Закончить)*
2. 14 лет и старше

2. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

1. Да
2. Нет *(переход к вопросу 4)*

3. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации образования, размещенной на информационных стендах? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

4. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1. Да
2. Нет *(переход к вопросу 6)*

5. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации образования, размещенной на сайте в информационно-коммуникационной сети «Интернет»? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации:

1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);

2. наличие и понятность навигации в помещении организации;

3. наличие и доступность питьевой воды в помещении организации;

4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации;

5. удовлетворительное санитарное состояние помещений организации;

6. транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки);

7. доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) *Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

**7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?** *(Выберите 1 ответ)*

1. Да
2. Нет *(переход к вопросу 9)*

**8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?***(Выберите 1 ответ)*

1. Да
2. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, библиотекари и прочие работники)?*(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

1. Да
2. Нет *(переход к вопросу 13)*

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на получение услуги, получение консультации и прочее))? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

13. Готовы ли Вы порекомендовать данное учреждение образования своим родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?*(Выберите 1 ответ)*

1. Да, готов(а)
2. Нет, не готов(а)

14. Удовлетворены ли Вы графиком работы этой организации образования? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

15. В целом, удовлетворены ли Вы условиями оказания услуг в этой организации образования? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

16. Ваши предложения, пожелания по улучшению условий оказания услуг в оцениваемой организации образования. *(Напишите)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Ссылка на анкету для интернет-опроса получателей услуг**

**в организациях образования**

1) Прямая ссылка (ссылка для прямого распространения анкеты на других ресурсах, в социальных сетях):

<https://anketolog.ru/education_murmansk_2021>

2) HTML-код (ссылка для размещения на сайте организации, в блоге; по умолчанию ссылкой на анкету будет фраза «Заполните нашу анкету»):

<a target="\_blank" href="https://anketolog.ru/s/555066/H3k8PhgV">Заполните нашу анкету</a>

3) QR-код (матричныйноситель данных со ссылкой на анкету для iPhone, iPad, смартфона, планшета, различных программ и других считывающих устройств):



4) Виджетдлясайта:

<script type="text/javascript" src="https://anketolog.ru/api/v2/js/widget.js"></script>

<script type="text/javascript">(function(){anketolog.widget({'id':103920,'token':'geyNKPl7'})})()</script>

5) Вставка анкеты на сайт (Вы можете встроить анкету на свой сайт. Участники опроса смогут заполнять ее прямо на Вашем сайте. Для этого просто скопируйте указанный HTML-код и вставьте его в нужное место на любой странице Вашего сайта.)

<div id="anketolog-frame-555066"></div>

<script type="text/javascript">

(function(d)

{

var u = 'https://anketolog.ru/api/v2/frame/js/555066?token=Kgx5QR39';

var s = d.createElement('script'); s.type = 'text/javascript'; s.async = true; s.src = u;

d.body.appendChild(s);

})(document);

</script>

# 2.4. Проект методических документов для проведения НОК качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания

### 2.4.1. Проект карточек анализа сайтов организаций в сфере социального обслуживания

**Карточка анализа официального интернет-сайта учреждения социального обслуживания**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование учреждения социального обслуживания |  |
| Ссылка на Интернет-сайт: |  |
| Дата анализа |  |
| Населенный пункт (адрес учреждения) |  |

1. **Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (показатель 1.1.2):**

|  |  |
| --- | --- |
| **Перечень информации** | **Присутствует – 1,**  **Отсутствует - 0** |
| 1) о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации; |  |
| 2) об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; |  |
| 3) о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда; |  |
| 4) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед; |  |
| 5) о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты; |  |
| 6) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты; |  |
| 7) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания; |  |
| 8) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет"); |  |
| 9) о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому); |  |
| 10) о видах социальных услуг, предоставляемых организациейсоциального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги); |  |
| 11) о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно; |  |
| 12) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; |  |
| 13) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; |  |
| 14) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; |  |
| 15) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов); |  |
| 16) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности); |  |
| 17) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов); |  |
| 18) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; |  |
| 19) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) |  |
| 20) об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации |  |

1. **Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование(показатель 1.2.1):**

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Присутствует, функционирует – 1,**  **Отсутствует - 0**  **Присутствует, но не функционирует - 0** |
| 1. телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг); |  |
| 1. почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе) |  |
| 1. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.) |  |
| 1. раздела «Часто задаваемые вопросы» |  |
| 1. технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |  |

1. **Наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (показатель 3.2.1):**
2. Присутствует
3. Отсутствует

### 2.4.2. Проект карточек наблюдения условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания

**Карточка наблюдения условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации в сфере социального обслуживания |  |
| ФИО, подпись эксперта (представитель организации оператора НОК) |  |
| ФИО, подпись представителя организации |  |
| Дата посещения организации в сфере социального обслуживания |  |
| Населенный пункт (адрес организации) |  |

**Открытость и доступность информации**

|  |  |
| --- | --- |
| **Перечень информации** | **Присутствует – 1,**  **Отсутствует - 0** |
| 1) о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации; |  |
| 2) об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; |  |
| 3) о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда; |  |
| 4) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед; |  |
| 5) о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты; |  |
| 6) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты; |  |
| 7) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»); |  |
| 8) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; |  |
| 9) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; |  |
| 10) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов); |  |
| 11) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности); |  |
| 12) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов); |  |
| 13) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; |  |
| 14) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) |  |
| 15) об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации |  |

**Комфортность предоставления услуг**

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Присутствует – 1,**  **Отсутствует - 0** |
| 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью |  |
| 2) наличие и понятность навигации внутри организации (учреждении) |  |
| 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 (учреждении) на общественном транспорте, наличие парковки) |  |
| 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждении) в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждении) |  |

**Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов**

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Присутствует – 1,**  **Отсутствует - 0** |
| 1. оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); |  |
| 1. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; |  |
| 1. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; |  |
| 1. наличие сменных кресел-колясок; |  |
| 1. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. |  |

**Обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими**

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Присутствует – 1,**  **Отсутствует - 0** |
| 1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; |  |
| 1. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; |  |
| 1. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); |  |
| 1. помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждении) и на прилегающей территории; |  |
| 1. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |  |

### 2.4.3. Проект анкет / бланков интервью для оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания

|  |  |
| --- | --- |
| **№ анкеты (заполняет оператор)** |  |
| **Сфера социального обслуживания** | **код 3** |
| **Наименование муниципального образования / населенного пункта** |  |
| **Наименование организации социального обслуживания:** |  |
| **Метод опроса** | **1 – Опрос получателей с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях** |
| **Дата опроса** |  |

**Анкета опроса получателей услуг в организациях социального обслуживания**

**Уважаемый респондент!**

**Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организаций социального обслуживания, получателями услуг которых являетесь Вы (Ваши дети). Просим внимательно отнестись к анкетированию и ответить на все вопросы.**

**Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе организации социального обслуживания.**

**1. К какой возрастной группе Вы относитесь? (Одиночный выбор)**

\_\_\_ 13 лет и младше

\_\_\_ 14 лет и старше

**2. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации социального обслуживания, которая размещена на информационных стендах в помещении организации? (Одиночный выбор)**

(Выберите 1 ответ)

\_\_\_ Да

\_\_\_ Нет

\_\_\_ Лично не посещал (-а) организацию

**3. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации социального обслуживания, которая размещена на официальном сайте организации? (Одиночный выбор)**

(Выберите 1 ответ)

\_\_\_ Да

\_\_\_ Нет

\_\_\_ Не посещал (-а) официальный сайт организации

**4. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации:**

**1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);**

**2. наличие и понятность навигации в помещении организации;**

**3. наличие и доступность питьевой воды в помещении организации;**

**4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации;**

**5. удовлетворительное санитарное состояние помещений организации;**

**6. транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки);**

**7. доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации)***(Одиночный выбор)*

(Выберите 1 ответ)

\_\_\_ Да

\_\_\_ Нет

**5. Оцените своевременность оказания услуги (период ожидания получения социальных услуг в соответствии с записью на прием (консультацию) к специалисту организации; соответствие графику прихода социального работника на дом и др.)?** *(Одиночный выбор)*

(Выберите 1 ответ)

\_\_\_ Своевременно

\_\_\_ Не своевременно

**6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? (Одиночный выбор)**

\_\_\_ Да

\_\_\_ Нет

**7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? (Одиночный выбор)**

(Выберите 1 ответ)

\_\_\_ Да

\_\_\_ Нет

**8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах (работники справочной и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию? (Одиночный выбор)**

(Выберите 1 ответ)

\_\_\_ Да

\_\_\_ Нет

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, тренеры, инструкторы и прочие работники)? (Одиночный выбор)**

(Выберите 1 ответ)

\_\_\_ Да

\_\_\_ Нет

**10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при дистанционном обращении в организацию (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и др.)? (Одиночный выбор)**

(Выберите 1 ответ)

\_\_\_ Да

\_\_\_ Нет

\_\_\_ Не обращался (-лась) в организацию дистанционно

**11. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию своим родственникам и знакомым, если у них возникнет потребность в социальном обслуживании, обратиться в данную организацию за получением социальных услуг (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? (Одиночный выбор)**

(Выберите 1 ответ)

\_\_\_ Да

\_\_\_ Нет

**12. Удовлетворены ли Вы организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и др.), навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и др.)? (Одиночный выбор)**

(Выберите 1 ответ)

\_\_\_ Да

\_\_\_ Нет

**13. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в этой организации? (Одиночный выбор)**

(Выберите 1 ответ)

\_\_\_ Да

\_\_\_ Нет

**14. Ваши предложения, пожелания по улучшению условий оказания социальных услуг в этой организации социального обслуживания. (Свободный ответ)**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Ссылка на анкету для интернет-опроса получателей услуг в организациях социального обслуживания**

1) Прямая ссылка (ссылка для прямого распространения анкеты на других ресурсах, в социальных сетях):

<https://anketolog.ru/social_murmansk_2021>

2) HTML-код (ссылка для размещения на сайте организации, в блоге; по умолчанию ссылкой на анкету будет фраза «Заполните нашу анкету»):

<a target="\_blank" href="https://anketolog.ru/s/555024/EopXOzNV">Заполните нашу анкету</a>

3) QR-код (матричныйноситель данных со ссылкой на анкету для iPhone, iPad, смартфона, планшета, различных программ и других считывающих устройств):



4) Виджетдлясайта:

<script type="text/javascript" src="https://anketolog.ru/api/v2/js/widget.js"></script>

<script type="text/javascript">(function(){anketolog.widget({'id':103917,'token':'HpPuAkcU'})})()</script>

5) Вставка анкеты на сайт (Вы можете встроить анкету на свой сайт. Участники опроса смогут заполнять ее прямо на Вашем сайте. Для этого просто скопируйте указанный HTML-код и вставьте его в нужное место на любой странице Вашего сайта.)

<div id="anketolog-frame-555024"></div>

<script type="text/javascript">

(function(d)

{

var u = 'https://anketolog.ru/api/v2/frame/js/555024?token=1sr9RoJN';

var s = d.createElement('script'); s.type = 'text/javascript'; s.async = true; s.src = u;

d.body.appendChild(s);

})(document);

</script>

# Приложение 1. Перечень организаций Мурманской области в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, принимающих участие в независимой оценке

**Перечень организаций в сфере образования, осуществляющих деятельность**

**на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году**

| **№ п/п** | **Наименование организации** | | **Адрес местонахождения** | **Количество анкет** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **заполненных на бумажном носителе в организации** | **заполненных онлайн** | **общее** |
| 1 | муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Детская музыкальная школа имени Леонида Михайловича Буркова, г. Апатиты | | 184209, Мурманская область, город Апатиты, улица Космонавтов, дом 9 А | 19 | 79 | 98 |
| 2 | Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ» г. Апатиты | | 184209, Мурманская область, город Апатиты, улица Дзержинского, дом 54 | 32 | 130 | 162 |
| 3 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Дом детского творчества имени академика А. Е. Ферсмана, г. Апатиты | | 184209, Мурманская область, город Апатиты, ул. Фестивальная, д. 15 а | 113 | 456 | 569 |
| 4 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств имени Александра Cеменовича Розанова», г. Кировск | | 184250, Мурманская область, город Кировск, улица Хибиногорская, дом № 34 | 32 | 130 | 162 |
| 5 | Муниципальное бюджетноеучреждение дополнительного образования «Детская школа искусств н.п. Коашва» | | 184227, Мурманская область, город Кировск, н.п. Коашва, дом 5 | 0 | 15 | 15 |
| 6 | Муниципальная автономная организация дополнительного образования «Центр детского творчества «Хибины» города Кировска» | | 184250, Мурманская область, город Кировск, проспект Ленина, дом 5 | 72 | 291 | 363 |
| 7 | Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств», г. Ковдор | | 184141, Мурманская область, город Ковдор, ул. Ленина, д. 5 | 17 | 69 | 86 |
| 8 | муниципальное автономноеобразовательное учреждение дополнительного образования детский оздоровительно-образовательный профильный центр Ковдорского района | | 184143, Мурманская область, город Ковдор, улица Кошица, 6-а | 53 | 215 | 268 |
| 9 | Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования Центр детского творчества Ковдорского района | | 184140, Мурманская область, город Ковдор, ул. Комсомольская, д. 5 А | 44 | 180 | 224 |
| 10 | муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств им. В.И. Воробья», г. Мончегорск | | 184511, Мурманская область, город Мончегорск, Строительный проезд, дом 1 | 19 | 77 | 96 |
| 11 | муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детская музыкальная школа имени Михаила Михайловича Сакадынца, г. Мончегорск | | 184511, Мурманская область, город Мончегорск, проспект Металлургов, дом 56 | 21 | 88 | 109 |
| 12 | муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Центр развития творчества детей и юношества «Полярис», г. Мончегорск | | 184511, Мурманская область, город Мончегорск, проспект Металлургов, дом 2 | 108 | 434 | 542 |
| 13 | муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования г. Мурманска детско-юношеская спортивная школа № 11 по фитнес аэробике и пауэрлифтингу | | 183014, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Баумана, дом 47 А, корп. (строение) В | 41 | 166 | 207 |
| 14 | муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования г. Мурманска детско-юношеская спортивная школа № 10 по футболу | | 183038, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Карла Либкнехта, дом 50 | 47 | 190 | 237 |
| 15 | муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования г. Мурманска детско-юношеская спортивная школа единоборств № 19 | | 183050, Мурманская область, г. Мурманск, проезд Ледокольный, дом 23 | 87 | 352 | 439 |
| 16 | муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования г. Мурманска Дом детского творчества им. А.Торцева | | 183017, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Торцева, д. 11 | 77 | 308 | 385 |
| 17 | муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования г. Мурманска детско-юношеская спортивно-адаптивная школа № 15 | | 183014, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Баумана, д. 1 | 21 | 86 | 107 |
| 18 | муниципальное бюджетноеучреждение дополнительного образования г. Мурманска детско-юношеская спортивная школа № 1 по спортивной гимнастике и спортивной акробатике | | 183035, Мурманская область, г. Мурманск, пер. Казарменный, д. 19 | 39 | 160 | 199 |
| 19 | Государственное автономное учреждение дополнительного образования Мурманской области «Мурманский областной центр дополнительного образования «Лапландия» | | 183031, Мурманская область, г. Мурманск, пр-т. Героев-Североморцев, д. 2 | 120 | 480 | 600 |
| 20 | муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования г. Мурманска детско-юношеская спортивная школа № 7 по боксу | | 183010, Мурманская область, г. Мурманск, пр. Кирова 17а | 15 | 60 | 75 |
| 21 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Мурманска «Детская музыкальная школа № 5» | | 183036, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Скальная, д.18 | 11 | 44 | 55 |
| 22 | муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования г. Мурманска детско-юношеская спортивная школа № 16 по дзюдо и самбо | | 183036, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Маклакова, д. 39 | 49 | 198 | 247 |
| 23 | муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования г. Мурманска детско-юношеская спортивная школа № 14 по танцевальному спорту | | 183025, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Буркова, д. 31 | 54 | 216 | 270 |
| 24 | муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования г. Мурманска детский морской центр «Океан» | | 183031, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Гагарина, дом 21 | 58 | 233 | 291 |
| 25 | муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования г. Мурманска Первомайский Дом детского творчества | | 183052, Мурманская область, г. Мурманск, улица Баумана, дом 44 | 72 | 288 | 360 |
| 26 | Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования г. Мурманска Дом детского творчества им. А.Бредова | | 183038, Мурманская область, г. Мурманск, проспект Ленина, дом 63-а | 78 | 315 | 393 |
| 27 | муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования г. Мурманска детско-юношеская спортивная школа № 4 | | 184635, Мурманская область, г. Мурманск, р-н Росляково, ул. Заводская, д. 13/1 | 49 | 196 | 245 |
| 28 | муниципальное бюджетноеучреждение дополнительного образования г. Мурманска Центр детского и юношеского туризма | | 183052, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Генерала Щербакова, д. 26 | 25 | 104 | 129 |
| 29 | муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования г. Мурманска комплексная детско-юношеская спортивная школа№ 17 | | 183038, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Карла Либкнехта, дом 13 А | 64 | 257 | 321 |
| 30 | муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования г. Мурманска «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» | | 183014, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Баумана, д. 1 | 0 | 2 | 2 |
| 31 | муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования г. Мурманска детско-юношеская спортивная школа № 2 по волейболу | | 183008, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Зои Космодемьянской, д. 13 | 31 | 128 | 159 |
| 32 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Мурманска «Детская школа искусств № 4» | | 184635, Мурманская область, г. Мурманск, жилой район Росляково, ул. Советская, д. 4а | 16 | 68 | 84 |
| 33 | Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Мурманска «Детская театральная школа» | | 183032, Мурманская область, г. Мурманск, проспект Ленина, дом 16 | 24 | 100 | 124 |
| 34 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Мурманска «Детская музыкальная школа № 3» | | 183035, Мурманская область, г. Мурманск, улица Кирпичная, дом 2 | 0 | 21 | 21 |
| 35 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Мурманска «Детская музыкальная школа № 1 им. А.Н. Волковой» | | 183038, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Профсоюзов, д. 18 | 18 | 73 | 91 |
| 36 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Мурманска «Детская художественная школа» | | 183040, Мурманская область, г. Мурманск, проезд Ивана Халатина, д. 18 | 17 | 68 | 85 |
| 37 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Мурманска «Детская школа искусств № 2» | | 183034, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Магомета Гаджиева, дом 6А | 13 | 56 | 69 |
| 38 | муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования г. Мурманска «Центр патриотического воспитания «Юная Гвардия» | | 183017, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Торцева, д.1 | 47 | 189 | 236 |
| 39 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Мурманска «Детская школа искусств № 1» | | 183014, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Баумана, д. 42 | 21 | 86 | 107 |
| 40 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Мурманска «Детская школа искусств № 3» | | 183017, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Александра Торцева, д. 14 | 17 | 70 | 87 |
| 41 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Мурманска «Детская музыкальная школа № 6» | | 183008, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Олега Кошевого, д. 22 | 6 | 27 | 33 |
| 42 | муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования г. Мурманска Центр профессиональной ориентации «Профстарт» | | 183017, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Адмирала флота Лобова, д. 18 | 31 | 128 | 159 |
| 43 | Муниципальное учреждение дополнительного образования «Школа исуцсств № 1», н.п. Высокий (г. Оленегорск) | | 184538, Мурманская область, населеный пункт Высокий, улица Сыромятникова, дом 13а | 15 | 61 | 76 |
| 44 | Муниципальное учреждение дополнительного образования «Художественная школа» г. Оленегорска | | 184536, Мурманская область, город Оленегорск, ул. Бардина, дом 25 | 9 | 36 | 45 |
| 45 | Муниципальное учреждение дополнительного образования «Музыкальная школа» г. Оленегорска | | 184536, Мурманская область, город Оленегорск, ул. Бардина, дом 43 | 9 | 39 | 48 |
| 46 | Муниципальное учреждение дополнительного образования «Центр внешкольной работы», г. Оленегорск | | 184536, Мурманская область, г. Оленегорск, ул. Бардина, д. 52 | 53 | 212 | 265 |
| 47 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств г. Полярные Зори» | | 184230, Мурманская область, г. Полярные Зори, улица Пушкина, дом 18 | 19 | 80 | 99 |
| 48 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств н. п. Африканда» | | Мурманская область, Полярнозоринский район, н.п. Африканда, улица Ленина, дом 14 | 0 | 27 | 27 |
| 49 | Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества», г. Полярные Зори | | 184230, Мурманская область, г. Полярные Зори,ул.Пушкина, д.1 | 42 | 171 | 213 |
| 50 | Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа» г. Полярные Зори | | 184230, Мурманская область, г. Полярные Зори, ул. Сивко, 9 | 36 | 147 | 183 |
| 51 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств г. Полярный» ЗАТО Александровск Мурманской области | | 184650, Мурманской область,город Полярный, ул. Лунина, дом 6 | 13 | 55 | 68 |
| 52 | Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа им. дважды Героя Советского СоюзаВ.Н. Леонова», г. Полярный | | 184650 Мурманская область город Полярный, ул. Гаджиева, дом 8 | 88 | 353 | 441 |
| 53 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств г. Гаджиево» ЗАТО Александровск | | 184670, Мурманская обл., г. Гаджиево, ул. Колышкина, д. 114 А | 15 | 62 | 77 |
| 54 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детскаяшкола искусств г.Снежногорск» ЗАТО Александровск Мурманской области | | 184682, Мурманская область, г. Снежногорск, ул. Валентина Бирюкова, дом 3 | 11 | 44 | 55 |
| 55 | муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества имени Героя Российской Федерации Сергея Анатольевича Преминина», г. Гаджиево | | 184670, Мурманская область, г. Гаджиево, ул. Советская, д. 74-А | 53 | 213 | 266 |
| 56 | Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр дополнительного образования», г. Полярный | | 184650, Мурманская область, г. Полярный, ул. Красный Горн, д. 16 | 61 | 248 | 309 |
| 57 | Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа им. дважды Героя Советского СоюзаВ.Н. Леонова», г. Полярный | | 184650, Мурманская область, город Полярный, ул. Гаджиева, д. 8 | 88 | 353 | 441 |
| 58 | муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа», г. Снежногорск | | 184682,Мурманская область, город Снежногорск, улица Октябрьская, дом 25 | 68 | 274 | 342 |
| 59 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа», г. Гаджиево | | 184670, Мурманская область, город Гаджиево, улица Душенова, дом 86/А | 40 | 162 | 202 |
| 60 | муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр технического творчества и профессионального обучения», г. Снежногорск | | 184682, Мурманская область, г. Снежногорск ул. Павла Стеблина, д. 13 | 13 | 54 | 67 |
| 61 | муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества «Дриада», г. Снежногорск | | 184682, Мурманская область, г. Снежногорск, улица Победы, дом 4 | 61 | 245 | 306 |
| 62 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования ЗАТО Видяево «Центр дополнительного образования «Олимп» | | 184372, Мурманская область, п. Видяево, ул. Центральная, д. 6 | 30 | 124 | 154 |
| 63 | Муниципальное бюджетное образовательной учреждение дополнительного образования ЗАТО пос. Видяево «Детская музыкальная школа» | | 184372, Мурманская область, п. Видяево, ул. Заречная, д. 48 | 5 | 23 | 28 |
| 64 | Муниципальное учреждение дополнительного образования Детская музыкальная школа г. Заозерска | | 184310, г. Заозерск Мурманской области, ул. Колышкина, д. 4 | 6 | 25 | 31 |
| 65 | Муниципальное бюджетноеобразовательное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа», г. Заозерск | | 184310, Мурманская область, г. Заозерск, ул. Ленинского Комсомола, дом 16 | 20 | 83 | 103 |
| 66 | муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования «Центр дополнительного образования детей», г. Заозерск | | 184310, Мурманская область, г. Заозерск, улица Генерала Чумаченко, дом 4 | 19 | 80 | 99 |
| 67 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области» | | 184640, Мурманская область, г. Островной, ул. Бессонова, д. 2 | 0 | 68 | 68 |
| 68 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Детский морской центр им. В. Пикуля, г. Североморск | | 184600, Мурманская область, г. Североморск, ул. Советская, д. 23 | 41 | 165 | 206 |
| 69 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Детско-юношеская спортивная школа № 3 г. Североморск | | 184602, Мурманская область, г. Североморск, ул. Сафонова, д. 22 а | 45 | 180 | 225 |
| 70 | Муниципальное бюджетноеучреждение дополнительного образования «Учебный центр» | | 184601, Мурманская область, г. Североморск, ул. Авиаторов, д. 3 | 24 | 100 | 124 |
| 71 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Детская музыкальная школа имени Э.С. Пастернак г. Североморск | | 184606, Мурманская обл., г. Североморск, ул. Морская, д. 12 | 28 | 112 | 140 |
| 72 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Детская школа искусств п. Североморск-3 | | 184603, Мурманская обл., н.п. Североморск-3, ул. Тимура Апакидзе д. 6 | 7 | 32 | 39 |
| 73 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Детская художественная школа г. Североморск | | 184606, Мурманская область, г. Североморск, ул. Сафонова, д. 14 | 17 | 71 | 88 |
| 74 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Детская школа искусств п. Сафоново | | 184620, Мурманская область, пгт Сафоново, улица Школьная, дом 9 | 7 | 29 | 36 |
| 75 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Детско-юношеская спортивная школа № 1, г. Североморск | | Мурманская область, г. Североморск, ул. Саши Ковалева, д. 4 | 52 | 212 | 264 |
| 76 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования ЗАТО г. Североморск «Дом детского творчества им. Саши Ковалева» | | 184606,Мурманская область, г. Североморск, ул. Головко, д. 1А | 90 | 361 | 451 |
| 77 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования ЗАТО г. Североморск «Центр дополнительного образования» | | 184606, Мурманская область, г. Североморск, ул. Советская, д. 23 | 50 | 203 | 253 |
| 78 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа» муниципального образования Кандалакшский район | | 184042, Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Первомайская, д. 34 | 14 | 57 | 71 |
| 79 | Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа» муниципального образования Кандалакшский район | | 184048, Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Набережная, д. № 125 | 69 | 279 | 348 |
| 80 | муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 1» муниципального образования Кандалакшский район | | 184046, Мурманская область, г. Кандалакша, ул. 2-я Парковая, д. 11 | 21 | 87 | 108 |
| 81 | муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 2» муниципального образования Кандалакшский район | | 184020, Мурманская обл.,Кандалакшский район, п.г.т. Зеленоборский, ул. Мира, 1в | 13 | 52 | 65 |
| 82 | Муниципальноеавтономноеучреждение дополнительного образования«Детско-юношеский центр «Ровесник» имени Светланы Алексеевны Крыловой»муниципального образования Кандалакшский район | | 184042, Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Комсомольская, д. 10 | 66 | 264 | 330 |
| 83 | Муниципальное автономноеучреждение дополнительного образования «Центр развития творчества детей и юношества» муниципального образования Кандалакшский район | | 184020, Мурманская обл., Кандалакшский район, п.г.т. Зеленоборский, ул. Мира, 1в | 38 | 156 | 194 |
| 84 | Государственное областное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Мурманский областной загородный стационарный оздоровительно-образовательный (профильный) центр «Гандвиг» | | 184030, Мурманская область, населенный пункт Белое Море, Палкина Губа | 10 | 44 | 54 |
| 85 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Кольская районная детская школа искусств» Кольского района Мурманской области | | 184381, Мурманская область, г. Кола, ул. Андрусенко, д. 4 | 17 | 69 | 86 |
| 86 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Пушновская детская музыкальная школа» Кольского района Мурманской области | | 184321, Мурманская область, Кольский район, п. Пушной, ул. Центральная, д. 8 | 0 | 5 | 5 |
| 87 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Верхнетуломская детская музыкальная школа» Кольского района Мурманской области | | 184374, Мурманская область, Кольский район, п. г. т. Верхнетуломский, ул. Дружбы, д. 17 | 0 | 13 | 13 |
| 88 | Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Туломская детская музыкальная школа» Кольского района Мурманской области | | 184362, Мурманская область, Кольский район, п. Тулома, ул. Ручьевая, д. 6 | 0 | 11 | 11 |
| 89 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Молочненская детская музыкальная школа» Кольского района Мурманской области | | 184365, Мурманская область, Кольский район, п.г.т. Молочный, ул. Совхозная, д. 7 | 6 | 26 | 32 |
| 90 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Междуреченская детская музыкальная школа» Кольского района Мурманской области | | 184363, Мурманская область, Кольский район, п. Междуречье, ул. Строителей, д. 2а | 0 | 8 | 8 |
| 91 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Кильдинская детская музыкальная школа» Кольского района Мурманской области | | 184367, Мурманская область, Кольский район, п.г.т. Кильдинстрой, ул. Набережная, д. 11 | 0 | 9 | 9 |
| 92 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Териберская детская музыкальная школа» Кольского района Мурманской области | | 184360, Мурманская область, Кольский район, с. Териберка, ул. Школьная, д. 5а | 0 | 4 | 4 |
| 93 | Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования Детско-юношеский центр Кольского района Мурманской области | | 184355, Мурманская область, Кольский район, п.г.т. Мурмаши, ул. Позднякова, д. 2 | 35 | 142 | 177 |
| 94 | Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования Дом детского творчества Кольского района Мурманской области | | 184381, Мурманская область, г. Кола, ул. Победы, д. 7 | 35 | 143 | 178 |
| 95 | муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования Детско-юношеская спортивная школа Кольского района Мурманской области | | 184381, Мурманская область, г. Кола, ул. Защитников Заполярья, д. 3 | 98 | 393 | 491 |
| 96 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Мурмашинская детская школа искусств» Кольского района Мурманской области | | 184355, Мурманская область, Кольский район, п. Мурмаши, улица Гвардейская, дом 6 | 9 | 36 | 45 |
| 97 | Учреждение дополнительного образования Школа искусств, Ловозерский район | | 184580, Мурманская область, Ловозерский район, пгт Ревда, Комсомольская ул., 23а | 9 | 37 | 46 |
| 98 | Учреждение дополнительного образования Детская школа искусств Ловозеро | | 184592, Мурманская область, Ловозерский район, с. Ловозеро, ул. Советская, 20 | 0 | 19 | 19 |
| 99 | Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества», с. Ловозеро | | 184592, Мурманская область, с. Ловозеро, ул. Советская, дом 20 | 39 | 160 | 199 |
| 100 | Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа», Ловозерский район | | 184580, Мурманская область, Ловозерский район, пгт. Ревда,ул. Комсомольская, дом 25-а | 37 | 148 | 185 |
| 101 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа № 3», п. Лиинахамари | | 184402, Мурманская область, Печенгский район, п. Лиинахамари | 0 | 18 | 18 |
| 102 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская художественная школа № 1», п.г.т. Никель | | 184421, Мурманская область, Печенгский район, п.г.т. Никель, ул. Печенгская, д. 1А | 11 | 48 | 59 |
| 103 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа № 1 имени А.А. Келаревой», п.г.т. Никель | | 184421, Мурманская область, Печенгский район, п.г.т. Никель, ул. Сидоровича, д. 13 | 0 | 33 | 33 |
| 104 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа», п.г.т. Никель | | 184421, Мурманская область, Печенгский район, п.г.т. Никель,Гвардейский проспект, д. 2 | 19 | 78 | 97 |
| 105 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества № 1», п.г.т. Никель | | 184421, Мурманская область, Печенгский район, п.г.т. Никель, ул. Бредова, д.7а | 46 | 185 | 231 |
| 106 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества № 2», г. Заполярный | | Мурманская область, Печенгский район, г. Заполярный, ул. Мира, д.2А | 55 | 221 | 276 |
| 107 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская художественная школа № 2», г. Заполярный | | 184430, Мурманская область, Печенгский район, г. Заполярный, ул. Космонавтов, д. 10 Б | 11 | 48 | 59 |
| 108 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа № 2», г. Заполярный | | 184430, Мурманская обл., Печенгский район, г. Заполярный, ул. Ленина д. 4 | 8 | 32 | 40 |
| 109 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Детская школа искусств п.г.т. Умба | | 184703, Мурманская область, Терский район, п.г.т. Умба, ул. Беломорская, д. 1 В, корпус 6 | 0 | 26 | 26 |
| 110 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Терского района «Центр детского творчества» | | 184703, Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Беломорская, д. 1В, корпус 1 | 24 | 97 | 121 |
|  |  |  | **Итого:** | **3503** | **14485** | **17988** |

**Перечень организаций в сфере социального обслуживания, осуществляющих деятельностьна территории Мурманской области, подлежащих независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Форма оказания услуг** | **Наименование организации социального обслуживания** | **Адрес местонахождения** | **Количество анкет** | | |
| **заполненных на бумажном носителе в организации** | **заполненных онлайн** | **общее** |
| 1 | в форме на дому, в полустационарной форме | ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям» | г. Мурманск, ул. Старостина, д. 91 | 15 | 33 | 48 |
| 2 | в полустационарной форме | Межрегиональная благотворительная общественная организация помощи незащищенным слоям населения «Наш Дом» | г. Мурманск, ул. Октябрьская, д. 2а | 10 | 9 | 19 |
| 3 | в форме на дому | ООО «БелАр» | г. Мурманск, ул. Рогозерская, д. 30 | 0 | 3 | 3 |
| 4 | в полустационарной форме | ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района» | Мурманская область, Кольский район, пгт. Кильдинстрой, ул. Набережная, д. 12 | 0 | 15 | 15 |
| 5 | в форме на дому, в полустационарной форме | ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения» | Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Фрунзе, 10 | 69 | 276 | 345 |
| 6 | в форме на дому, в полустационарной форме | ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения» | Мурманская область, г. Кировск, ул. Олимпийская, д. 73 | 32 | 130 | 162 |
| 7 | в стационарной форме, в полустационарной форме, в форме на дому | ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения» | Мурманская область, г. Ковдор, ул. Баштыркова, д. 5а | 26 | 108 | 134 |
| 8 | в форме на дому, в полустационарной форме | ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения» | Мурманская область, г. Полярные Зори, д. Ломоносова, д. 4а | 26 | 106 | 132 |
| 9 | в стационарной форме, в полустационарной форме, в форме на дому | ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск» | Мурманская область, г. Североморск, ул. Гвардейская, д. 5 | 16 | 68 | 84 |
| 10 | в форме на дому, в полустационарной форме | ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения» | Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Совхозная, д. 16а | 17 | 72 | 89 |
| 11 | в форме на дому | ИП Ускова Л.Н. (обслуживаемая территория – г. Мончегорск) | Мурманская область, г. Мончегорск, ул. Нюдовская, д. 17 | 0 | 3 | 3 |
| 12 | в форме на дому | ИП Мусатов (обслуживаемая территория – г. Снежногорск) | Мурманская область, г. Снежногорск, ул. Павла Стеблина, д. 21, оф. 8 | 0 | 2 | 2 |
|  |  |  | **Итого:** | **211** | **825** | **1036** |

**Перечень организаций в сфере охраны здоровья, осуществляющих деятельность**

**на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году**

| **№ п/п** | **Наименование медицинской организации** | **Адрес медицинской организации** | **Форма оказания услуг** | **Количество анкет** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **заполненных на бумажном носителе в организации** | **заполненных онлайн** | **общее** |
| 1 | **Государственное областное автономное учреждение здравоохранения «Мурманская областная стоматологическая поликлиника»** | **183038, г. Мурманск, проспект Ленина, д.78** | **Амбулаторные** | **60** | **540** | **600** |
| 2 | Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск» | 184606, Мурманская область, г. Североморск, ул. Комсомольская, д. 27 | **-** | **30** | **570** | **600** |
| Амбулаторные | 30 | 510 | 540 |
| Стационарные | 0 | 60 | 60 |
| 3 | Государственное областное автономное учреждение здравоохранения «Мончегорская центральная районная больница» | 184511, Мурманская область, г.Мончегорск, пр. Кирова, д.6 | **-** | **30** | **570** | **600** |
| 184144, Мурманская область, г.Ковдор, ул. Кошица, д.11 | Амбулаторные | 30 | 500 | 530 |
| Стационарные | 0 | 70 | 70 |
| **4** | **Государственное областное автономное учреждение здравоохранения «Мончегорская стоматологическая поликлиника»** | **184511, Мурманская область, г.Мончегорск, пр.Металлургов, д. 20** | **Амбулаторные** | **60** | **540** | **600** |
| 5 | Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Оленегорская центральная городская больница» | 184530, Мурманская область, г. Оленегорск, ул. Строительная, д. 20 | **-** | **30** | **570** | **600** |
| Амбулаторные | 30 | 490 | 520 |
| Стационарные | 0 | 80 | 80 |
| **6** | **Государственное областное автономное учреждение здравоохранения «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника»** | **184530, Мурманская область, г. Оленегорск, ул. Комсомола, д.1** | **Амбулаторные** | **60** | **540** | **600** |
| 7 | Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ловозерская центральная районная больница» | 184580, Мурманская область, Ловозерский р-н, пгт. Ревда, ул. Комсомольская,д. 2 | **-** | **30** | **570** | **600** |
| Амбулаторные | 30 | 530 | 560 |
| Стационарные | 0 | 40 | 40 |
| 8 | Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Кольская центральная районная больница» | 184381, Мурманская область, Кольский район, г. Кола, пер.Островский, д.11 | **-** | **30** | **570** | **600** |
| Городская больница п. Верхнетуломский: 184374, Мурманская область, п. Верхнетуломский, ул. Лесная, д. 7 | Амбулаторные | 30 | 530 | 560 |
| Поликлиника г. Кола: 184381, Мурманская область, г. Кола, ул. Защитников Заполярья, д. 11 | Стационарные | 0 | 40 | 40 |
| 9 | Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Печенгская центральная районная больница» | 184430, Мурманская область, Печенгский район, г. Заполярный, ул. Терешковой, д. 2а | **-** | **30** | **570** | **600** |
| Мурманская область, Печенгскийрайон, п. Никель, ул. Больничный городок, д.1 | Амбулаторные | 30 | 530 | 560 |
| Стационарные | 0 | 40 | 40 |
| **10** | **Государственное областное автономное учреждение здравоохранения «Апатитская стоматологическая поликлиника»** | **184209, Мурманская область, г. Апатиты, ул. Ленина, д. 28** | **Амбулаторные** | **60** | **540** | **600** |
| 11 | Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Апатитско-Кировская центральная городская больница» | 184209, Мурманская область, г. Апатиты, ул. Космонавтов, д. 21 | **-** | **30** | **570** | **600** |
| Мурманская область, г. Кировск, пр. Ленина, д. 28 | Амбулаторные | 30 | 510 | 540 |
| Стационарные | 0 | 60 | 60 |
| 12 | Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Кандалакшская центральная районная больница» | 184046, Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Чкалова, д. 61 | **-** | **30** | **570** | **600** |
| Амбулаторные | 30 | 510 | 540 |
| Стационарные | 0 | 60 | 60 |
| **13** | **Общество с ограниченной ответственностью «Стомадэнт»** | **184042, Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Комсомольская, д.6а, кв. 41** | **Амбулаторные** | **0** | **30** | **30** |
|  |  |  | **Итого:** | **480** | **6750** | **7230** |

**Перечень организаций в сфере культуры, осуществляющих деятельность**

**на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году**

| **№ п/п** | **Наименование организации** | | **Адрес местонахождения** | **Количество анкет** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **заполненных на бумажном носителе в организации** | **заполненных онлайн** | **общее** |
| **1** | **МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево** | | **Мурманская область, ЗАТО Александровск, г. Гаджиево, ул. Гаджиева, д.40** | **56** | **231** | **287** |
| 1.1 | МАУК «Центр творчества и досуга» г. Гаджиево | | Мурманская область, ЗАТО Александровск, г. Гаджиево, ул. Гаджиева, д.40 | 46 | 187 | 233 |
| 1.2 | Обособленное структурное подразделение сельский клуб в н.п. Оленья Губа (МАУК ЦТиД г. Гаджиево) | | Мурманская область, ЗАТО Александровск, н.п. Оленья Губа, ул. Строителей, д. 36-а | 10 | 44 | 54 |
| **2** | **МБУК «Городской Дворец культуры «Современник», г. Снежногорск** | | **Мурманская область, ЗАТО Александровск, г. Снежногорск, ул. Мира,д. 3** | **69** | **276** | **345** |
| **3** | **МБУК «Централизованная клубная система г. Полярного»** | | **Мурманская область, ЗАТО Александровск, г. Полярный, ул. Гаджиева, д.3** | **57** | **231** | **288** |
| **4** | **МБУК «Центр культуры и досуга» п. Видяево** | | **Мурманская область, п. Видяево, ул. Центральная, д.3** | **7** | **29** | **36** |
| **5** | **МУК ЗАТО г. Заозёрск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице-адмирала М.В. Моцака»** | | **Мурманская область, г. Заозерск, ул. Ленинского Комсомола, д. 16** | **28** | **116** | **144** |
| **6** | **МБУК «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания ЗАТО г. Островной Мурманской области»** | | **Мурманская область, г. Островной, ул. Североморская, д. 1** | **0** | **27** | **27** |
| **7** | **МБУК Дом культуры семейного досугап. Сафоново - 1** | | **Мурманская область, пгт. Сафоново, ул. Панина, д.68** | **14** | **59** | **73** |
| **8** | **МБУК Дворец культуры «Строитель» г. Североморск** | | **Мурманская область, г. Североморск, ул. Вице-адмирала Падорина, д. 9** | **37** | **149** | **186** |
| **9** | **МБУК Центр досуга молодёжиг. Североморск** | | **Мурманская область, г. Североморск, ул. Душенова, д. 10 А** | **26** | **106** | **132** |
| **10** | **МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»** | | **Мурманская область, г. Апатиты, ул. Ленина, д. 24** | **70** | **284** | **354** |
| **11** | **МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша** | | **Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Кировская аллея, д.1а** | **58** | **317** | **375** |
| 11.1 | МБУ «Дворец культуры «Металлург» г. Кандалакша | | Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Кировская аллея, д.1а | 47 | 189 | 236 |
| 11.2 | Филиал МБУ Дворец культуры «Металлург» Сельский Дом культуры н.п. Нивский | | Мурманская область, Канадалакшский район, н.п. Нивский, ул. Букина,д. 1 | 11 | 44 | 55 |
| 11.3 | Филиал МБУ «Дворец культуры «Металлург» Сельский Дом культуры с. Лувеньга | | Мурманская область, Кандалакшский район, с. Лувеньга, ул. Площадь мира, д. 10 | 0 | 38 | 38 |
| 11.4 | Филиал МБУ «Дворец культуры «Металлург» Сельский Дом культуры н.п. Белое море | | Мурманская область, Кандалакшский район, н. п. Белое Море, д. 6 | 0 | 46 | 46 |
| **12** | **МБУК«Дом культуры и творчества Алакуртти»** | | **Мурманская область, Кандалакшский район, с. Алакуртти, ул. Данилова, д. 9** | **0** | **54** | **54** |
| **13** | **МБУ Культурно-досуговый центр «Космос» н.п. Зареченск** | | **Мурманская область, Кандалакшский район, н.п. Зареченск, ул. Кумская, д.2** | **0** | **39** | **39** |
| **14** | **МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский** | | **Мурманская область, Кандалакшский район, г.п. Зеленоборский, ул. Озёрная,д.27а** | **34** | **154** | **188** |
| 14.1 | МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры г.п. Зеленоборский | | Мурманская область, Кандалакшский район, г.п. Зеленоборский, ул. Озёрная,д.27а | 16 | 67 | 83 |
| 14.2 | Филиал МБУК Зеленоборский Центральный дом культурыСельский дом культуры «Дружба» н.п. Лесозаводский | | Мурманская область, Кандалакшский район, н.п. Лесозаводский,ул.Центральная, д.11а | 0 | 12 | 12 |
| 14.3 | Филиал МБУК Зеленоборский Центральный дом культуры МБУК Дом культуры «Восток» г.п. Зеленоборский | | Мурманская область, Кандалакшский район, г.п. Зеленоборский, ул. Школьная, д. 1а | 18 | 75 | 93 |
| **15** | **МАУК «Кировский городской Дворец культуры»** | | **Кировск с подведомственной территорией, г. Кировск, ул. Мира, д. 7** | **50** | **327** | **377** |
| 15.1 | МАУК «Кировский городской Дворец культуры» | | Кировск с подведомственной территорией, г. Кировск, ул. Мира, д. 7 | 50 | 268 | 318 |
| 15.2 | Сельский дом культурын.п.Коашва, филиал МАУК «Кировский городской Дворец культуры» | | Мурманская область, г. Кировск, н.п. Коашва, д.2 | 0 | 30 | 30 |
| 15.3 | Сельский дом культуры н.п. Титан, филиал МАУК «Кировский городской Дворец культуры» | | Мурманская область, г. Кировск, н.п. Титан, д. 14 | 0 | 29 | 29 |
| **16** | **МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск** | | **Мурманская область, г. Мончегорск, пр. Металлургов, д. 30** | **75** | **309** | **384** |
| 16.1 | МАУ «Мончегорский городской центр культуры» г. Мончегорск | | Мурманская область, г. Мончегорск, пр. Металлургов, д. 30 | 75 | 303 | 378 |
| 16.2 | Обособленное структурное подразделение МАУ «Мончегорский городской центр культуры» н.п. 25 км | | Мурманская область, г. Мончегорск, н.п. 25 км, ул. Совхозная, д. 6а | 0 | 6 | 6 |
| **17** | **МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск** | | **Мурманская область, г. Оленегорск, Ленинградский пр., д.5** | **43** | **175** | **218** |
| 17.1 | МУК Центр культуры и досуга «Полярная звезда» г. Оленегорск | | Мурманская область, г. Оленегорск, Ленинградский пр., д.5 | 19 | 76 | 95 |
| 17.2 | Дом культуры «Горняк», филиал ЦКиД «Полярная звезда» | | Мурманская область, г.Оленегорск, ул.Мира, д.38А | 24 | 99 | 123 |
| **18** | **МБУК «Городской Дворец культуры г. Полярные Зори»** | | **Мурманская область, г. Полярные Зори, ул. Сивко, д.5** | **77** | **310** | **387** |
| **19** | **МБУК «Дом культуры н.п. Африканда»** | | **Мурманская область, н.п. Африканда, ул. Советская, д.8** | **16** | **88** | **104** |
| 19.1 | МБУК «Дом культуры н.п. Африканда» | | Мурманская область, н.п. Африканда, ул. Советская, д.8 | 16 | 68 | 84 |
| 19.2 | Культурно-досуговый центр н.п Зашеек, филиал МБУК ДК н.п. Африканда | | Мурманская область, н.п. Зашеек, ул. Веденеева, д.12а | 0 | 20 | 20 |
| **20** | **МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский»** | | **Мурманская область, Ковдорский район, н.п. Енский, ул. Строителей, д. 4 «А»** | **0** | **115** | **115** |
| 20.1 | МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский» | | Мурманская область, Ковдорский район, н.п. Енский, ул. Строителей, д. 4 «А» | 0 | 67 | 67 |
| 20.2 | Отдел по работе с сельским населением с. ЁнаМБУК«Сельский Дом культуры н.п. Ёнский» | | Мурманская область, Ковдорский район, с. Ена, д.17 | 0 | 25 | 25 |
| 20.3 | Отдел по работе с сельским населением н.п. Лейпи МБУК «Сельский Дом культуры н.п. Ёнский» | | Мурманская область, Ковдорский район, н.п. Лейпи, д. 10 | 0 | 23 | 23 |
| **21** | **МАУК «Городской Дворец культуры» г. Ковдор** | | **Мурманская область, Ковдорский район, г. Ковдор, ул. Школьная, д. 2** | **37** | **148** | **185** |
| **22** | **МБУК Городской Дом культуры «Гармония» г.п. Молочный** | | **Мурманская область, Кольский район, п. г. т. Молочный ул. Торговая, д. 1а** | **23** | **94** | **117** |
| **23** | **МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»** | | **Мурманская область, Кольский район, г.п.Туманный, ул. Энергетиков,д.14** | **0** | **11** | **11** |
| **24** | **МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой** | | **Мурманская область, Кольский район, п.г.т. Кильдинстрой, ул. Советская, д. 2** | **9** | **137** | **146** |
| 24.1 | МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой | | Мурманская область, Кольский район, п.г.т. Кильдинстрой, ул. Советская, д. 2 | 9 | 39 | 48 |
| 24.2 | ЗверосовхозскийсельскийДом культуры - филиал МБУК«Кильдинский городской Дом культуры» | | Мурманская область, Кольский район, н.п. Зверосовхоз, ул. Зеленая, д. 14 | 0 | 42 | 42 |
| 24.3 | МБУК «Кильдинский городской Дом культуры» г.п. Кильдинстрой (отдел н.п. Шонгуй) | | Мурманская область, Кольский район, н.п. Шонгуй, ул. Комсомольская, д. 15 | 0 | 56 | 56 |
| **25** | **МАУК «Туломский сельский Дом культуры» с.п. Тулома** | | **Мурманская область, Кольский район, с.Тулома, ул. Мира, д. 6** | **15** | **63** | **78** |
| **26** | **МАУК Дом культуры «Мурмаши» г.п. Мурмаши** | | **Мурманская область, Кольский район, п.г.т. Мурмаши, ул. Энергетиков, д.1** | **31** | **124** | **155** |
| **27** | **МАУК «Кольский районный Центр культуры» г. Кола** | | **Мурманская область, Кольский район, г. Кола, пр. Защитников Заполярья, д.7** | **27** | **109** | **136** |
| **28** | **МБУК«Пушновскийсельский Дом культуры» с.п. Пушной** | | **Мурманская область, Кольский район, н.п.Пушной, ул.Центральная, д. 14** | **0** | **21** | **21** |
| **29** | **МБУК «Лопарский сельский Дом культуры» ж/д ст. Лопарская** | | **Мурманская область, Кольский район, ж/д. ст. Лопарская, д.16-Б** | **0** | **7** | **7** |
| **30** | **МБУК«Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье** | | **Мурманская область, Кольский район, п. Междуречье, д.4а** | **28** | **158** | **186** |
| 30.1 | МБУК«Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье | | Мурманская область, Кольский район, п. Междуречье, д.4а | 28 | 112 | 140 |
| 30.2 | Сельский клуб с. Белокаменка, филиал МБУК «Междуреченский сельский дом культуры» с.п. Междуречье | | Мурманская область, Кольский район, с. Белокаменка, д.48 | 0 | 46 | 46 |
| **31** | **МБУК «Урагубский сельский Дом культуры» с.п. Ура-Губа** | | **Мурманская область, Кольский район, п. Ура-Губа, ул. Речная, д. 7** | **10** | **41** | **51** |
| **32** | **МБУК «Верхнетуломский дом культуры «Дружба» г.п. Верхнетуломский** | | **Мурманская область, Кольский район, п.г.т. Верхнетуломский, ул. Дружбы, д. 20** | **18** | **73** | **91** |
| **33** | **МБУК «ТериберскийсельскийДом Культуры» Кольского района Мурманской области** | | **Мурманская область, Кольский район, с. Териберка, ул. Первая Пятилетка, д. 14** | **0** | **48** | **48** |
| **34** | **МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро** | | **Мурманская область, Ловозерский район, с. Ловозеро, ул. Советская, д.30** | **20** | **95** | **115** |
| 34.1 | МБУ «Ловозерский Центр развития досуга и культуры» с. Ловозеро | | Мурманская область, Ловозерский район, с. Ловозеро, ул. Советская, д.30 | 20 | 81 | 101 |
| 34.2 | Филиал МБУ «Ловозерский ЦРДК» в селе Краснощелье - Краснощельский этнокультурный центр | | Мурманская область, Ловозерский район, с.Краснощелье, ул. Северное сияние, д. 10 | 0 | 14 | 14 |
| **35** | **МБУК «Ловозерский районный национальный культурный центр» с. Ловозеро** | | **Мурманская область, Ловозерский район, с. Ловозеро, ул. Советская, д. 8** | **11** | **46** | **57** |
| **36** | **МБУ «Культурно-спортивный центр» п.г.т. Ревда** | | **Мурманская область, Ловозерский район, п.г.т.Ревда, ул.Металлургов, д.5** | **45** | **180** | **225** |
| **37** | **МУК клубного типа «Дворец культуры «Октябрь» г. Заполярный** | | **Мурманская область, Печенгский район, г. Заполярный, ул.Стрельцова,д. 1 «А»** | **54** | **219** | **273** |
| **38** | **МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель** | | **Мурманская область, Печенгский район, п. Никель, ул.Октябрьская, д.1** | **16** | **80** | **96** |
| 38.1 | МБУК клубного типа «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель | | Мурманская область, Печенгский район, п. Никель, ул.Октябрьская, д.1 | 16 | 68 | 84 |
| 38.2 | МБУК Дворец культуры «Восход», обособленное структурное подразделение: Сельский клуб п. Раякоски | | Мурманская область, Печенгский район, п.Раякоски, д. 14 | 0 | 12 | 12 |
| **39** | **МБУ «Культурно-досуговый центр «Платформа» г.п. Печенга** | | **Мурманская область, Печенгский район, п.г.т. Печенга, Печенгское шоссе, д. 4а** | **17** | **71** | **88** |
| **40** | **МБУ Сельский Дом культуры с. Варзуга** | | **Мурманская область, Терский район, с. Варзуга,ул. Успенская, д. 89** | **0** | **24** | **24** |
| **41** | **МБУ Дом культуры городского поселения Умба** | | **Мурманская область, Терский район, г.п. Умба, ул. Беломорская, д. 1а** | **36** | **167** | **203** |
| 41.1 | МБУ Дом культуры городского поселения Умба | | Мурманская область, Терский район, г.п. Умба, ул. Беломорская, д. 1а | 36 | 145 | 181 |
| 41.2 | МБУДом культуры г.п. Умба, филиал № 1Клуб «Гармония» | | Мурманская область, Терский район, г.п. Умба, ул. Совхозная, д. 12а | 0 | 22 | 22 |
| **42** | **МАУК «Дом культуры Ленинского округа» г. Мурманск** | | **Мурманская область, г. Мурманск, ул. Адмирала флота Лобова, д. 47** | **49** | **200** | **249** |
| **43** | **МБУК «Центр досуга и семейного творчества» г. Мурманск** | | **Мурманская область, г. Мурманск, Северный проезд, д. 12** | **19** | **79** | **98** |
| **44** | **МБУК«Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска»** | | **Мурманская область, г. Мурманск, ул. Зои Космодемьянской, д. 2а** | **46** | **186** | **232** |
| 44.1 | МБУК«Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска» | | Мурманская область, г. Мурманск, ул. Зои Космодемьянской, д. 2а | 27 | 108 | 135 |
| 44.2 | Дом культуры «Маяк» - филиал МБУК «Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска» | | Мурманская область, г. Мурманск, ул. Лесная, д. 39 | 19 | 78 | 97 |
| **46** | **МБУК «Дворец культуры «Судоремонтник» города Мурманска» ж/р Росляково** | | **Мурманская область, г. Мурманск, ж. р. Росляково, ул. Заводская, д. 1** | **38** | **154** | **192** |
| **46** | **МБУК «Выставочный зал г. Мурманска»** | | **Мурманская область, г. Мурманск, ул. Октябрьская, д.22** | **0** | **15** | **15** |
| **47** | **ГОАУК «Мурманский областной дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова»** | | **Мурманская область, г. Мурманск, ул. Пушкинская, д. 3** | **108** | **435** | **543** |
|  |  |  | **Итого:** | **1374** | **6381** | **7755** |

1. В соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» [↑](#footnote-ref-3)
2. Значимость показателей 2.1, 2.2, 2.3 установлена в соответствии с проектом Методических рекомендации по расчету показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, направленных письмом Министерства труда и социальной защиты от 18.02.2019 исх. № 11-3/10/В-1198. [↑](#footnote-ref-4)
3. В соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка». [↑](#footnote-ref-5)
4. В соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка». [↑](#footnote-ref-6)
5. В соответствии с приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам». [↑](#footnote-ref-7)
6. В соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы». [↑](#footnote-ref-8)
7. ДевяткоИ.Ф. Методы социологического исследования. – 3-е изд. – М.: КДУ, 2003. 208 с. [↑](#footnote-ref-9)
8. Вопрос не относится к специализированным больницам психиатрическим, в том числе детским, и санаторно-курортным организациям [↑](#footnote-ref-10)