1.Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медикосоциальной экспертизы (далее соответственно - организации социальной сферы, Единый порядок), разработан в целях методического обеспечения проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее - независимая оценка качества) в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

1. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее соответственно - показатели оценки качества, критерии оценки качества), установлены:

в сфере культуры - приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 18 мая 2018 г., регистрационный

№ 51132);

в сфере охраны здоровья - приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 23 мая 2018 г., регистрационный № 51156); в сфере образования - приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 февраля 2015 г., регистрационный № 35837); в сфере социального обслуживания - приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 14 июня 2018 г., регистрационный № 51346).

1. Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

а) для каждого показателя оценки качества;

б) по организации;

в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» ( ) определяется по формуле:

 ,

(1.1) где

 - объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении

организации;

 - объем информации, размещенной на официальном сайте организации

социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт организации);

  - объем информации, размещение которой на общедоступных

информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» ( ) определяется по формуле:

 ,

(1.2) где:

 - количество баллов за наличие на официальном сайте организации

информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

 - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с

получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы» ( ), определяется по формуле:

 ,

(1.3) где

 - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и

доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

 - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и

доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;  - общее число опрошенных получателей услуг.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п****/****п**  | **Наименование** **организации**  |  |   |  ,   |
| **1**  | Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система г.Белогорска» | Пинф=((100+100)/2\*100)\*100=100 | Пудоткр=((43+42)/2\*43)\*100=99 | Пдист=20\*5=100 |

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» () определяется по формуле:

 ,

(2.1) где:

 - количество баллов за наличие в организации комфортных условий

предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

 \_ количество комфортных условий предоставления услуг.

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги[1](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71975694/#1111) (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги» ( ) определяется:

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

 ,

(2.2) где  - среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах:

превышает установленный срок ожидания[2,](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71975694/#2222) - 0 баллов; равен установленному сроку ожидания - 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) - 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) - 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на  срока - 100 баллов);

 - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

 - общее число опрошенных получателей услуг;

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:



или

 ;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ( ) определяется по формуле:

 ,

(2.3) где

 - получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

организацией социальной сферы;

  - общее число опрошенных получателей услуг.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п****/****п**  | **Наименование** **организации**  |  |   |
| **1**  | Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система г.Белогорска» | Пкомф.усл.=20\*5=100 | Пудкомф=41/43\*100=95 |

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» ( ) определяется по формуле:

 ,

* 1. где:

 - количество баллов за обеспечение условий доступности организации для

инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

 - количество условий доступности организации для инвалидов.

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» ( ) определяется по формуле:

 ,

* 1. где:

 - количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих

инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

 - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги

наравне с другими.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ( ) определяется по формуле:

 ,

* 1. где

 - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг

для-инвалидов;

  - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п****/****п**  | **Наименование** **организации**  |  |   |   |
| **1**  | Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система г.Белогорска» | Пдосторг=20\*0=0 | Пдостуслуг=20\*1=20 | П=2/3\*100=67 |

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества

«Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг,

удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» ( ) определяется по формуле:

 ,

* 1. где

 - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,

вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

 - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг,

удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» ( ) определяется по формуле:

 ,

* 1. где

 - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,

вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

 - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг,

удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» ( ) определяется по формуле:

 ,

* 1. где

 - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,

вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;  - общее число опрошенных получателей услуг.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п****/****п**  | **Наименование** **организации**  |  |   |   |
| **1**  | Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система г.Белогорска» | Пудперв.конт =43/43\*100=100 | Пудоказ.услуг=43/43\*100=100 | Пудвежл.дист.= =43/43\*100=100 |

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы

рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» (  ) определяется по формуле:

 ,

* 1. где

 - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию

родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

 - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг,

удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ( ) определяется по формуле:

 ,

* 1. где

 - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями

предоставления услуг;

 - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг,

удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» (  ) определяется по формуле:

 ,

* 1. где

 - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

  - общее число опрошенных получателей услуг.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п****/****п**  | **Наименование** **организации**  |  |   |   |
| **1**  | Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система г.Белогорска» | Преком=43/43\*100=100 | Пудорг.услуг=43/43\*100=100 | Пуд=43/43\*100=100 |

1. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая

оценка качества; по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы -

по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований[3,](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71975694/#3333) в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы - по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации,[3](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71975694/#3333) в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по Российской Федерации в целом, по отраслям социальной сферы - по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, учредителями которых являются Российская Федерация, субъекты Российской Федерации и муниципальные образования субъектов Российской Федерации, а также федеральных учреждений медико-социальной экспертизы и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

 ,

1. где:

 - показатель оценки качества n-ой организации;

 - средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий

оценки качества в n-ой организации[4,](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71975694/#4444) рассчитываемая по формулам:







  ,

 - показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки

...

качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в [пунктах 4 - 8](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71975694/#1004) Единого порядка.

б) показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается по формуле:

 ,

1. где:

 - показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

 - показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

 - количество организаций, в отношении которых проводилась независимая

оценка качества в о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

в) показатель оценки качества по отрасли социальной сферы по Российской Федерации рассчитывается по формуле:

 ,

1. где

 - показатель оценки качества для о-й отрасли в целом по Российской Федерации;

V - количество субъектов Российской Федерации, в которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли.

г) показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом (показатель для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации - «результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы»[5)](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71975694/#5555) рассчитывается по формуле:

 ,

1. где:

 - показатель оценки качества в u-ом субъекте Российской Федерации;

 - показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

 - количество отраслей социальной сферы, в которых в u-ом субъекте Российской Федерации проводилась независимая оценка качества.

д) показатель оценки качества в целом по Российской Федерации рассчитывается по формуле:

 ,

1. где

 - показатель оценки качества в целом по Российской Федерации; R - количество субъектов Российской Федерации.

е) показатель оценки качества по муниципальному образованию (городскому округу и муниципальному району - в целом по муниципальному образованию, а также по отраслям социальной сферы) (показатель для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления - «результаты независимой оценки качества муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований»[6)](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71975694/#6666) рассчитывается аналогично порядку, предусмотренному для расчета показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (в целом по субъекту Российской Федерации, а также по отраслям социальной сферы в субъекте Российской Федерации) в [подпунктах «б»](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71975694/#1092) и [«г»](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71975694/#1094) настоящего пункта Единого порядка.