

# Документ на регистрации в Минюсте РФ

Приказ Минтруда России от 31.05.2018 N 344Н  
"ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ЕДИНОГО ПОРЯДКА 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"

<http://www.consultant.ru/law/review/207016329.html/>

© КонсультантПлюс, 1997-2018

проект

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

## **П Р И К А З**

№ \_\_\_\_\_

Москва

**Об утверждении Единого порядка 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**

В целях методического обеспечения проведения независимой оценки  
качества условий оказания услуг организациями социальной сферы и 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» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2017, № 50, ст. 7513)

п р и к а з ы в а ю:

Утвердить прилагаемый Единый порядок 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.

Министр

М.А.Топилин

Приложение  
к приказу Минтруда России  
от .....№.....

**Единый порядок 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**

**I. Общие положения**

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 медико-социальной экспертизы (далее – Единый порядок), разработан в соответствии 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» (далее – Федеральный закон № 392-ФЗ).

2. Настоящий Единый порядок определяет порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг (далее – показатели оценки, критерии оценки) организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее – организации социальной сферы) в целях обеспечения единого подхода к формированию количественных результатов независимой оценки качества

условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – независимая оценка качества, оценка) и их интерпретации.

3. С целью обеспечения единого подхода к формированию количественных результатов оценки в настоящем Едином порядке применяются следующие понятия:

**значимость критерия оценки** - вес критерия оценки в совокупности критериев оценки, установленных в соответствии с требованиями настоящего Единого порядка, выраженный в процентах;

**значение критерия оценки** – количественная оценка критерия по совокупности показателей оценки с учетом его значимости, выраженная в баллах;

**значимость показателя оценки** – вес показателя оценки в совокупности показателей оценки по каждому критерию, установленных в соответствии с требованиями настоящего Единого порядка, выраженный в процентах;

**значение показателя оценки** – количественная характеристика показателя с учетом его значимости, выраженная в баллах;

**параметры показателя оценки** – совокупность признаков показателя, из наличия или отсутствия которых формируется количественная характеристика показателя оценки (формулировки параметров могут различаться в зависимости от сферы деятельности и вместе с показателями утверждаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в соответствующей сфере деятельности);

**индикаторы параметров оценки** – доступная наблюдению и измерению характеристика параметров оценки;

**результат независимой оценки качества** – итоговая оценка в баллах, получаемая в ходе независимой оценки по совокупности критериев оценки, рассчитанная с учетом их значимости.

4. Единый порядок устанавливает для организаций социальной сферы, указанных в пункте 2 настоящего Единого порядка, в отношении которых проводится независимая оценка, единые:

- подходы к формированию показателей и параметров оценки, обеспечивающие одинаковое их содержание;
- количество и значимость критериев оценки, а также показателей их характеризующих;
- способ расчета количественных результатов независимой оценки качества;
- единицу измерения значений показателей оценки и критериев оценки (в баллах);
- значения показателей оценки с учетом их значимости;
- максимальные величины значения критериев и показателей оценки.

5. Независимая оценка качества проводится по следующим критериям оценки качества условий оказания услуг, установленным Федеральным законом N 392-ФЗ:

- открытость и доступность информации об организации социальной

- сферы;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги<sup>1</sup>;
  - доступность услуг для инвалидов;
  - доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы;
  - удовлетворенность условиями оказания услуг.

В соответствии с Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. N 392-ФЗ, независимая оценка качества предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- доступность услуг для инвалидов.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями, устанавливаются уполномоченными федеральными органами исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности. Формулировки параметров показателей оценки могут различаться с учетом специфики сферы деятельности, однако они должны обеспечивать одинаковое содержание с целью обеспечения одинаковой интерпретации результатов оценки независимо от сферы деятельности организации.

## II. Характеристика критериев и показателей оценки качества

6. Для расчета количественных результатов независимой оценки устанавливается следующая значимость критериев оценки качества:

Таблица 1

Значимость критериев оценки качества

Критерий	Коэффициент значимости
открытость и доступность информации об организации социальной сферы	20%
комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги	20%
доступность услуг для инвалидов	15%
доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы	15%
удовлетворенность условиями оказания услуг	30%

Сумма величин значимости критериев оценки качества составляет 100 процентов.

7. Содержание критериев оценки характеризуют показатели такой оценки.

Значение показателей определяется совокупностью параметров,

<sup>1</sup> В соответствии с Федеральным законом N 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

подлежащих оценке, перечень которых устанавливается вместе с показателями уполномоченными федеральными органами исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности, обеспечивающими одинаковую интерпретацию критериев оценки для всех сфер.

8. Источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официальных сайтов организаций социальной сферы в сети «Интернет», информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций;
- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в соответствующей сфере деятельности;
- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;
- социологические опросы получателей услуг.

9. Значения показателей оценки определяются в соответствии с их параметрами и индикаторами, приведенными в таблице 2.

## Характеристики показателей независимой оценки качества

Таблица 2

N	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке <sup>2</sup>	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение в баллах
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»</b>					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет».	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	100 баллов
				- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	1-100 баллов	
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	
				- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	1-100 баллов	
1.2.	Наличие и функционирование	30%	1.2.1. Наличие и	- отсутствуют	0 баллов	100

<sup>2</sup> При наличии нескольких параметров по одному показателю, значение показателя рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров, установленных ведомственными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества.

	на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).		функциональное на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; - иного электронного сервиса	- один дистанционный способ взаимодействия	10 баллов	баллов
				- два дистанционных способа взаимодействия	20 баллов	
				- три дистанционных способа взаимодействия	40 баллов	
				- четыре дистанционных способа взаимодействия	80 баллов	
				- пять и более дистанционных способов взаимодействия	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, на официальном сайте организации в информационно-	40%	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о	0-100 баллов	

	телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
	<b>Итого по критерию 1</b>	<b>100%</b>				<b>100 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»<sup>3</sup></b>					
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации; - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов
				- наличие одного условия	10 баллов	
				- наличие двух условий	20 баллов	
				- наличие трех условий	40 баллов	
				- наличие четырех условий	60 баллов	
				- наличие пяти условий	80 баллов	
- шесть и более условий	100 баллов					

<sup>3</sup> В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».



			<p>- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, на «Едином портале государственных и функциональных услуг (функций)» (Госуслуги.ру), при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.);</p> <p>- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти</p>			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги. <sup>4,5</sup>	40%	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги	- превышает установленный ведомственный норматив более, чем на 50%	0 баллов	100 баллов
				- превышает установленный ведомственный норматив не более чем на 50% но более, чем на 20%	10 баллов	
				- превышает установленный ведомственный норматив не более, чем на 20%	50 баллов	

<sup>4</sup> Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры. В суммарном значении критерия показатель (2.2) учитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3).

<sup>5</sup> Перечень параметров оценки времени ожидания предоставления услуги для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности. В случае неприменения одного из приведенных параметров (2.2.1 или 2.2.2) в расчете показателя 2.2 учитывается только один из них. Если применимы оба параметра (2.2.1 и 2.2.2), то значение показателя рассчитывается как средняя арифметическая величина их значений.

				- не превышает установленный ведомственный норматив	100 баллов	
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием/консультацию, датой госпитализации/диагностического исследования, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	<b>Итого по критерию 2</b>	<b>100%</b>				<b>100 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>					
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных	30%	3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных проемов;	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов
				- наличие одного условия	20 баллов	
				- наличие двух условий	40 баллов	
				- наличие трех условий	60 баллов	
				- наличие четырех условий	80 баллов	
- наличие пяти условий	100 баллов					

	дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.		- сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации			
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации,	40%	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов
				- наличие одного условия	20 баллов	
				- наличие двух условий	40 баллов	
				- наличие трех условий	60 баллов	
				- наличие четырех условий	80 баллов	
				- наличие пяти и более условий	100 баллов	

	прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		дистанционном режиме или на дому			
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	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	<b>Итого по критерию 3</b>	<b>100%</b>				<b>100 баллов</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»</b>					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной/приемного отделения/-регистратуры/кассы и прочие) при непосредственном обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	40%	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью	0-100 баллов	100 баллов

	вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачей/социальных работников/преподавателей/экскурсоводов и прочие) при обращении в организацию	работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	4.3.1.Удовлетворенность 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 прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	<b>Итого по критерию 4</b>	<b>100%</b>				<b>100 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от	30%	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	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, переведенных в	0-100 баллов	100 баллов

	общего числа опрошенных получателей услуг).			баллы)		
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). <sup>6</sup>	20%	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
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	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>	<b>100%</b>				<b>100 баллов</b>

<sup>6</sup> Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества исполнением федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности.

### III. Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки качества

10. Значение показателей по каждому критерию определяется с учетом значений параметров показателей оценки, приведенных в пункте 9 настоящего Единого порядка (таблица 2).

11. Порядковый номер показателя и его параметров указывается согласно номеру в таблице 2.

12. Значение параметра, выраженного в процентах, переводится в значение параметра, выраженного в баллах, следующим образом:

$$1\% = 1 \text{ балл.}$$

13. Значения показателей по каждому критерию рассчитывается по формуле:

$$P_i^m = (\sum P_{mij}) / J_i, \quad (1)$$

где  $m$  – порядковый номер критерия оценки качества,  $m=1..5$ ;

$i$  – порядковый номер показателя оценки качества,  $i=1..3$ ;

$j$  – порядковый номер параметра показателя оценки качества,  $j=1..2$ ;

$P_{mij}$  – значение  $j$ -го параметра по  $i$ -ому показателю оценки  $m$ -го критерия, в баллах;

$J_i$  – количество учитываемых параметров  $i$ -ого показателя оценки качества.

*По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»*

–  $P_1^1$  – значение показателя 1.1, рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2):

$$P_1^1 = (P_{1.1.1} + P_{1.1.2}) / 2, \quad (1.1)$$

где  $P_{1.1.1, 1.1.2} = \left( \frac{\text{количество размещенных материалов}}{\text{количество материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями}} \right) \times 100$ ;

–  $P_2^1$  – значение показателя 1.2:

$$P_2^1 = P_{1.2.1}, \quad (1.2)$$

где  $P_{1.2.1}$  – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

- $\Pi_3^1$  – значение показателя 1.3 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2):

$$\Pi_3^1 = (\Pi_{1.3.1} + \Pi_{1.3.2})/2, \quad (1.3)$$

где  $\Pi_{1.3.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещениях организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

$\Pi_{1.3.2} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайтах в сети «Интернет»}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

*По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*

- $\Pi_1^2$  – значение показателя 2.1:

$$\Pi_1^2 = \Pi_{2.1.1}, \quad (2.1)$$

где  $\Pi_{2.1.1}$  – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

- $\Pi_2^2$  – значение показателя 2.2 рассчитывается:

- для организаций в сфере образования и культуры показатель для оценки не применяется, значение показателя 2.2 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений показателей (2.1 и 2.3)

$$\Pi_2^2 = (\Pi_1^2 + \Pi_3^2)/2; \quad (2.2.1)$$

- для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и медико-социальной экспертизы учитываемые параметры оценки устанавливаются в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности.

В общем случае значение показателя 2.2 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений параметров (2.2.1 и 2.2.2):

$$\Pi_2^2 = (\Pi_{2.2.1} + \Pi_{2.2.2})/2. \quad (2.2.2)$$



В случае неприменения одного из параметров (2.2.1 или 2.2.2) для организаций конкретной отрасли социальной сферы в расчете показателя учитывается только один из них:

$$П^2_2 = П_{2.2.1} \quad \text{или} \quad П^2_2 = П_{2.2.2};$$

–  $П^2_3$  – значение показателя 2.3:

$$П^2_3 = П_{2.3.1}, \quad (2.3)$$

где  $П_{2.3.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

*По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»*

–  $П^3_1$  – значение показателя 3.1:

$$П^3_1 = П_{3.1.1}, \quad (3.1)$$

где  $П_{3.1.1}$  – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

–  $П^3_2$  – значение показателя 3.2:

$$П^3_2 = П_{3.2.1}, \quad (3.2)$$

где  $П_{3.2.1}$  – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

–  $П^3_3$  – значение показателя 3.3:

$$П^3_3 = П_{3.3.3}, \quad (3.3)$$

где  $П_{3.3.3} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг - инвалидов}} \right) \times 100.$

*По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»*

–  $П^4_1$  – значение показателя 4.1:

$$П^4_1 = П_{4.1.1}, \quad (4.1)$$

где  $\Pi_{4.1.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательность, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

–  $\Pi_2^4$  – значение показателя 4.2:

$$\Pi_2^4 = \Pi_{4.2.1}, \quad (4.2)$$

где  $\Pi_{4.2.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательность, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

–  $\Pi_3^4$  – значение показателя 4.3:

$$\Pi_3^4 = \Pi_{4.3.1}, \quad (4.3)$$

где  $\Pi_{4.3.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательность, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

*По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»*

–  $\Pi_1^5$  – значение показателя 5.1:

$$\Pi_1^5 = \Pi_{5.1.1}, \quad (5.1)$$

где  $\Pi_{5.1.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы рекомендовать)}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

–  $\Pi_2^5$  – значение показателя 5.2 рассчитывается по параметрам оценки, установленным в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности:

$$\Pi_2^5 = \Pi_{5.2.1}, \quad (5.2)$$

где  $\Pi_{5.2.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

–  $\Pi_3^5$  – значение показателя 5.3:

$$\Pi_3^5 = \Pi_{5.3.1}, \quad (5.3)$$

где  $\Pi_{5.3.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100$ .

14. Итоговая оценка по критерию  $K$  в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям по данному критерию с учетом их значимости в соответствии с пунктом 9 настоящего Единого порядка (таблица 2):

$$K^m = \sum a_i^m \times \Pi_i^m = a_1^m \times \Pi_1^m + a_2^m \times \Pi_2^m + a_3^m \times \Pi_3^m, \quad (6)$$

где  $m$  – порядковый номер критерия оценки качества,  $m=1..5$ ;  
 $i$  – порядковый номер показателя оценки качества,  $i=1..3$ ;  
 $\Pi_i^m$  – значения  $i$ -го показателя по  $m$ -му критерию, в баллах;  
 $a_i^m$  – значимость показателя.

Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, устанавливается равным среднему арифметическому количеству баллов по остальным измеряемым критериям<sup>7</sup>:

$$K^{2,4,5} = (K^1 + K^3)/2. \quad (7)$$

15. Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации (федеральном учреждении медико-социальной экспертизы) определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимости в соответствии с пунктом 6 настоящего Единого порядка:

$$S_n = \sum b^m \times K_n^m = b^1 \times K_n^1 + b^2 \times K_n^2 + b^3 \times K_n^3 + b^4 \times K_n^4 + b^5 \times K_n^5, \quad (8)$$

где  $n$  – номер организации социальной сферы для которой рассчитывается итоговая оценка  $S_n$ ,  $n=1..N$ ;  
 $N$  – количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли социальной сферы в конкретном субъекте РФ;  
 $m$  – порядковый номер критерия оценки качества,  $m=1..5$ ;  
 $K_n^m$  – значения  $m$ -го критерия в  $n$ -ой организации, в баллах;  
 $b^m$  – значимость  $m$ -го критерия.

<sup>7</sup> В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ, независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры, а также доступность услуг для инвалидов.

#### IV. Расчет результатов независимой оценки качества

16. Расчет результатов независимой оценки качества в субъекте Российской Федерации проводится по совокупности организаций, включенных в перечень организаций, в отношении которых проведена такая оценка.

Расчет результатов независимой оценки качества проводится по каждому критерию, указанному в пункте 6 настоящего Единого порядка, и по совокупности критериев в отраслевом разрезе и в целом по субъекту Российской Федерации.

17. Значения результатов независимой оценки качества **в субъекте Российской Федерации** рассчитываются:

17.1. **В отрасли** социальной сферы по каждому критерию результат независимой оценки качества рассчитывается как средняя арифметическая величина значений данного критерия по всем организациям, в отношении которых проведена оценка в соответствующей сфере деятельности, и определяется по формуле:

$$S^{\text{отр}, K_m}_r = \sum K_n^m / N^{\text{отр}}_r, \quad (9)$$

где  $n$  – номер организации социальной сферы,  $n=1..N^{\text{отр}}_r$ ;  
 $N^{\text{отр}}_r$  – количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной сфере деятельности в  $r$ -ом субъекте РФ;  
 $m$  – порядковый номер критерия оценки качества,  $m=1..5$ ;  
 $K_n^m$  – значения  $m$ -го критерия в  $n$ -ой организации в конкретной сфере деятельности, в баллах;  
 $r$  – порядковый номер субъекта Российской Федерации,  $r=1..R$ ,  $R=85$ .

17.2. **В отрасли** социальной сферы по совокупности общих критериев качества условий оказания услуг итоговый (отраслевой) результат независимой оценки качества рассчитывается как средняя арифметическая величина значений итоговых оценок (формула (8)) по всем организациям в субъекте Российской Федерации, в отношении которых проводилась оценка:

$$S^{\text{отр}}_r = \sum S_n / N^{\text{отр}}_r, \quad (10)$$

где  $r$  – порядковый номер субъекта Российской Федерации, для которого рассчитывается итоговая оценка;  
 $n$  – номер организации социальной сферы,  $n=1..N^{\text{отр}}_r$ ;  
 $N^{\text{отр}}_r$  – количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли социальной сферы в  $r$ -ом субъекте РФ.

17.3. **Сводный результат** независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы **в субъекте Российской Федерации** рассчитывается по совокупности общих критериев оценки качества (по всем сферам деятельности) по всем сферам деятельности.

Расчет значений сводного результата в субъекте Российской Федерации осуществляется по формуле:

$$P_r = \sum S^{\text{отр}}_r / 4 = (S^{\text{культ.}}_r + S^{\text{здрав.}}_r + S^{\text{образ.}}_r + S^{\text{соц.обсл.}}_r) / 4, \quad (11)$$

где  $S^{\text{отр}}_r$  – итоговое (отраслевое) значение результатов независимой оценки качества для отрасли социальной сферы в  $r$ -ом субъекте Российской Федерации по совокупности общих критериев (формула (10)), в баллах, переведенных в %.

18. Значения результатов независимой оценки качества **в целом по Российской Федерации** рассчитываются:

18.1. Для **отрасли** социальной сферы **в целом** по Российской Федерации **по каждому критерию** рассчитывается как средняя арифметическая величина итоговых значений результатов независимой оценки качества в данной отрасли по данному критерию (формула (9)) во всех субъектах Российской Федерации и определяется по формуле:

$$S^{\text{отр,Км}} = \sum S^{\text{отр,Км}}_r / R, \quad (12)$$

где  $r$  – порядковый номер субъекта Российской Федерации,  $r=1..R$ ;  
 $R$  – количество субъектов Российской Федерации ( $R=85$ );  
 $K_m$  – критерий оценки качества, по которому рассчитывается сводное значение,  $m=1..5$ ;  
 $S^{\text{отр,Км}}_r$  – итоговое значение результатов независимой оценки качества для отрасли социальной сферы в  $r$ -ом субъекте Российской Федерации по критерию  $K_m$ , в баллах.

18.2. Для **отрасли** социальной сферы **в целом** по Российской Федерации **по совокупности общих критериев** качества условий оказания услуг **сводный (отраслевой) результат** рассчитывается как средняя арифметическая величина итоговых оценок в данной отрасли по совокупности общих критериев (формула (10)) во всех субъектах Российской Федерации и определяется по формуле:

$$S^{\text{отр}} = \sum S^{\text{отр}}_r / R, \quad (13)$$

где  $r$  – порядковый номер субъекта Российской Федерации,  $r=1..R$ ;  
 $R$  – количество субъектов Российской Федерации ( $R=85$ );  
 $S^{\text{отр}}_r$  – итоговое (отраслевое) значение результатов независимой оценки качества для отрасли социальной сферы в  $r$ -ом субъекте Российской Федерации по совокупности общих критериев, в баллах.