Параметры и значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг ГКУ СРЦН «Солнышко» Ленинского района города Нижнего Новгорода»

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов	Значи- мость пока- зателей оценки	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров
	исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	качества			в баллах
1	Показатели, хара	ктеризуюц	цие открытость и доступность информаци	и об организации социальной сферы	
1.1.	Соответствие информации о	0,3	1.1.1. Соответствие информации о	- отсутствует информация о	
	деятельности организации		деятельности организации социальной	деятельности организации социальной	100
	социальной сферы, размещенной		сферы, размещенной на	сферы	
	на общедоступных		информационных стендах в	- количество материалов,	
	информационных ресурсах, ее		помещении организации социальной	размещенных на информационных	
	содержанию и порядку (форме),		сферы, ее содержанию и порядку	стендах в помещении организации по	
	установленным нормативными		(форме), установленным	отношению к количеству материалов,	
	правовыми актами:		нормативными правовыми актами	размещение которых установлено	
	- на информационных стендах в			нормативными правовыми актами	
	помещении организации		1.1.2. Соответствие информации о	- отсутствует информация о	
	социальной сферы;		деятельности организации социальной	деятельности организации социальной	
	- на официальном сайте		сферы, размещенной на официальном	сферы на ее официальном сайте	
	организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее -		сайте организации социальной сферы,	количество материалов, размещенных	
	официальных сайтов		ее содержанию и порядку (форме),	на официальном сайте организации по	
	организаций социальной сферы).		установленным нормативными	отношению к количеству материалов,	
	организации социальной сферы).		правовыми актами	размещение которых установлено нормативными правовыми актами	
				пормативными правовыми актами	
1.2.	Наличие на официальном сайте	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте	- отсутствуют или не функционируют	750
	организации социальной сферы		организации информации о	дистанционные способы	

	Показатели оценки качества	Значи-			
	(устанавливаются	мость			
	ведомственными нормативными	пока-			
	актами уполномоченных	зателей	Параметры показателя оценки	Индикаторы параметров показателей	Значение
$N_{\underline{0}}$	федеральных органов	оценки	качества, подлежащие оценке	оценки качества	параметров
	исполнительной власти в	качества	, , , , , ,	,	в баллах
	соответствующей сфере				
	деятельности)				
	информации о дистанционных		дистанционных способах	взаимодействия	
	способах обратной связи и		взаимодействия с получателями услуг	- наличие и функционирование	
	взаимодействия с получателями		и их функционирование:	дистанционных способов	
	услуг и их функционирование:		- абонентского номера телефона;	взаимодействия (от одного до трех	
	- абонентского номера телефона;		- адрес электронной почты;	способов включительно)	
	- адреса электронной почты;		- электронных сервисов (для подачи	- в наличии и функционируют более	
	- электронных сервисов (для		электронного обращения (жалобы,	трех дистанционных способов	
	подачи электронного обращения		предложения), получения	взаимодействия	
	(жалобы, предложения),		консультации по оказываемым		
	получения консультации по		услугам и иных);		
	оказываемым услугам и иных.);		- раздела официального сайта «Часто		
	- раздела официального сайта		задаваемые вопросы»;		
	«Часто задаваемые вопросы»;		- технической возможности		
	- технической возможности		выражения получателем услуг мнения		
	выражения получателем услуг		о качестве условий оказания услуг		
	мнения о качестве условий		организацией социальной сферы		
	оказания услуг организацией		(наличие анкеты для опроса граждан		
	социальной сферы (наличие		или гиперссылки на нее);		
	анкеты для опроса граждан или		- иного дистанционного способа		
	гиперссылки на нее).		взаимодействия.		
1.3.	Доля получателей услуг,	0,4	1.3.1.Удовлетворенность качеством,	число получателей услуг,	100
	удовлетворенных открытостью,		полнотой и доступностью информации	удовлетворенных качеством, полнотой	
	полнотой и доступностью		о деятельности организации	и доступностью информации о	
	информации о деятельности		социальной сферы, размещенной на	деятельности организации социальной	
	организации социальной сферы,		информационных стендах в	сферы, размещенной на	
	размещенной на		помещении организации социальной	информационных стендах в	
	информационных стендах в		сферы	помещении организации социальной	
	помещении организации			сферы по отношению к числу	

No॒	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значи- мость пока- зателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах
	социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети			опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	
	«Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		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	
дост	го по критерию 1 «Открытость и упность информации об низации социальной сферы» (К¹)	1,0			950
2	Показатели, характеризующ	ие комфорт	гность условий предоставления услуг, в т	ом числе время ожилания прелоставления	Ι νεπνη
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-	- отсутствуют комфортные условия - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	720

Nº	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значи- мость пока- зателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах
	независимой оценки качества).		гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации социальной сферы; - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы; иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти		
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги	- превышает установленный срок ожидания - равен установленному сроку ожидания - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - меньше установленного срока	100

No	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значи- мость пока- зателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах
				ожидания на 2 дня (на 2 часа) - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.)	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	100
усло числ	го по критерию 2 «Комфортность вий предоставления услуг, в том ве время ожидания предоставления т» (K ²)	1,0			920
3			тели, характеризующие доступность услу	т для инвалидов	
3.1	Оборудование помещений	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях	- отсутствуют условия доступности	720

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значи- мость пока- зателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах
	организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных креселколясок; - наличие специально оборудованных санитарногигиенических помещений в организации социальной сферы.		организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	для инвалидов - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий	500

No	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значи- мость пока- зателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах
				доступности	
	и иной текстовой и графической информации знаками,		информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;		
	выполненными рельефно-		- возможность предоставления		
	точечным шрифтом Брайля;		инвалидам по слуху (слуху и зрению)		
	- возможность предоставления		услуг сурдопереводчика		
	инвалидам по слуху (слуху и		(тифлосурдопереводчика);		
	зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		- наличие альтернативной версии официального сайта организации		
	- наличие альтернативной версии		официального саита организации социальной сферы в сети «Интернет»		
	официального сайта организации		для инвалидов по зрению;		
	социальной сферы в сети		- помощь, оказываемая работниками		
	«Интернет» для инвалидов по		организации социальной сферы,		
	зрению;		прошедшими необходимое обучение		
3.3	Доля получателей услуг,	0,3	3.3.1. Удовлетворенность	число получателей услуг-инвалидов,	100
	удовлетворенных доступностью		доступностью услуг для инвалидов	удовлетворенных доступностью услуг	

Nº	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значи- мость пока- зателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах
	услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).			для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услугинвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	
	го по критерию 3 «Доступность т для инвалидов» (К³)	1,0			1320
4	Показатели, харак	теризующи	не доброжелательность, вежливость работ	ников организаций социальной сферы	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в	0,4	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на	100

	Показатели оценки качества	Значи-			
	показатели оценки качества (устанавливаются				
	•	мость			
	ведомственными нормативными	пока-	Попоможну поморожана омому	Myymyymmany y wamay farm an wayyanamay a	Значение
№	актами уполномоченных	зателей	Параметры показателя оценки	Индикаторы параметров показателей	параметров
	федеральных органов	оценки	качества, подлежащие оценке	оценки качества	в баллах
	исполнительной власти в	качества			
	соответствующей сфере				
	деятельности)				
	организацию социальной сферы		диагностику, преподаватели, тренеры,	соответствующий вопрос анкеты	
	(в % от общего числа		инструкторы, библиотекари,		
	опрошенных получателей услуг).		экскурсоводы и прочие работники)		
			при обращении в организацию		
			социальной сферы		
4.3.	Доля получателей услуг,	0,2	4.3.1.Удовлетворенность	число получателей услуг,	100
	удовлетворенных		доброжелательностью, вежливостью	удовлетворенных	
	доброжелательностью,		работников организации социальной	доброжелательностью, вежливостью	
	вежливостью работников		сферы при использовании	работников организации социальной	
	организации социальной сферы		дистанционных форм взаимодействия	сферы при использовании	
	при использовании		(по телефону, по электронной почте, с	дистанционных форм взаимодействия	
	дистанционных форм		помощью электронных сервисов	по отношению к числу опрошенных	
	взаимодействия (в % от общего		(подачи электронного обращения	получателей услуг, ответивших на	
	числа опрошенных получателей		(жалобы, предложения), получения	соответствующий вопрос анкеты	
	услуг).		консультации по оказываемым		
			услугам и пр.)		
Итог	го по критерию 4	1,0			300
	брожелательность, вежливость				
рабо	тников организаций социальной				
	оы» (K ⁴)				
5	По	оказатели, х	карактеризующие удовлетворенность усло	овиями оказания услуг	
5.1.	Доля получателей услуг,	0,3	5.1.1.Готовность получателей услуг	число получателей услуг, которые	100
	которые готовы рекомендовать)-	рекомендовать организацию	готовы рекомендовать организацию	
	организацию социальной сферы		социальной сферы родственникам и	родственникам и знакомым (могли бы	
	родственникам и знакомым		знакомым	ее рекомендовать, если бы была	
	(могли бы ее рекомендовать,			возможность выбора организации) по	
	если бы была возможность			отношению к числу опрошенных	
	CONTROL OF CONTROL DOSMONITOCID			officialitino k mosty officialitino	

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значи- мость пока- зателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах
	выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).			получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,5	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100
«Удо	го по критерию 5 овлетворенность условиями ания услуг» (K^5)	1,0		• •	300