19 03 2018 ФИНАЛ 2

Приложение

к приказу Минтруда России

от 2018 г. №

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями**  **социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы**

**1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации/учреждении»**

|  |  |
| --- | --- |
| №п/п | Показатели |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации/учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами[[1]](#endnote-1):- на информационных стендах в помещении организации/ учреждения; - на официальном сайте организации/учреждения в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет». |
| 1.2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации/учреждения дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:- телефона;- электронной почты;- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации/учреждения, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |

**2. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»**

|  |  |
| --- | --- |
| №п/п | Показатели |
| 2.1. | Обеспечение в организации/учреждении комфортных условий для предоставления услуг:- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;- наличие и понятность навигации внутри организации/учреждения;- наличие и доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);- санитарное состояние помещений организаций;- транспортная доступность (возможность доехать до организации/учреждения на общественном транспорте, наличие парковки);- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации/ учреждения, на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» (Госуслуги.ру), при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.). |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием/ консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.). |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |

**3. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

|  |  |
| --- | --- |
| №п/п | Показатели |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации/учреждению, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- наличие сменных кресел-колясок;- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации/учреждении. |
| 3.2. | Обеспечение в организации/учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:- 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/учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации/учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации/учреждения);- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). |

**4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации/учреждения»**

|  |  |
| --- | --- |
| №п/п | Показатели |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации/учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа 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) при обращении в организацию/учреждение (в % от общего числа 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/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |

**5. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

|  |  |
| --- | --- |
| №п/п | Показатели |
| 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). |
| 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). |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации/учреждении (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |

1. Статья 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; статья 8 Федерального закона от 24 ноября 1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»; приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»; приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 февраля 2018 г. № 122ан «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальных сайтах федеральных учреждений медико-социальной экспертизы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». [↑](#endnote-ref-1)