

**Параметры и значения показателей
независимой оценки качества условий оказания услуг
МДОУ «Детский сад общеразвивающего вида №30»**

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показател ей в баллах	Значение показателя по результатам НОК 2019
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы						
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).	0,3	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 социальной сферы	0 баллов	100 баллов	100 Для расчета формула (1.1)
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами			- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов			
			количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к	1-100 баллов			

				количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами			
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - 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).	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адрес электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); - 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); - иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	0 баллов по 30 баллов за каждый способ 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)	100
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации	0,4	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	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)	100

	социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).			числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты			
			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	0-100 баллов		
	Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K ¹)	1,0				100 баллов Для расчета K ¹ пояснения в формуле 6	100
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг ¹						
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации	- отсутствуют комфортные условия - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов	100 баллов Для расчета формула	100

¹ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

	акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).		<p>внутри организации социальной сферы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-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); - и другие параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти 			(2.1)	
	Время ожидания предоставления услуги. ²	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги ³	<ul style="list-style-type: none"> - превышает установленный срок ожидания - равен установленному сроку ожидания - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - меньше установленного срока 	<ul style="list-style-type: none"> 0 баллов 10 баллов 20 баллов 40 баллов 	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула</p>	Не применяется

				ожидания на 2 дня (на 2 часа)		(2.2)		
				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов			
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов			
			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.) ³	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов		Не применяется	
2.2.	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	0-100 баллов	100 баллов	97	
						Для расчета формула (2.3)		
	Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K ²)	1,0				100 баллов	99	
						Для расчета K ² пояснения в формуле 6		
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов							

3.1	<p>Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудованных 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 социальной сферы. 	0,3	<p>3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствуют условия доступности для инвалидов - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов 	<p>0 баллов</p> <hr/> <p>по 20 баллов за каждое условие</p> <hr/> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (3.1)</p>	0
3.2	<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	0,4	<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 доступности 	<p>0 баллов</p> <hr/> <p>по 20 баллов за каждое условие</p> <hr/> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (3.2)</p>	40

	<p>инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, 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. 		<p>инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, 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. 				
3.3	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).</p>	0,3	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	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 Для расчета формула (3.3)	100
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К ³)		1,0				100 баллов Для расчета К ³	46

						пояснения в формуле 6	
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников 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	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)	100
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	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)	100
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью	число получателей услуг, удовлетворенных	0-100 баллов	100 баллов	100

	доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		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.)	доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		Для расчета формула (4.3)	
	Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K ⁴)	1,0				100 баллов Для расчета K ⁴ пояснения в формуле 6	100
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг						
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	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)	100
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по	0-100 баллов	100 баллов Для	100

	общего числа опрошенных получателей услуг). ⁴		- наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты		расчета формула (5.2)	
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	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)	100
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K ⁵)		1,0				100 баллов Для расчета K ⁵ пояснения в формуле 6	100
Итого показатель оценки качества по организации (S)					0-100 баллов		89

⁴ Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг 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 (для организаций в сфере охраны здоровья – «наличием и понятностью навигации внутри организации»; для организаций в сфере культуры, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – «графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)»).

