

Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. N 317н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы"

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

Приложение
к приказу Минтруда России
от 23 мая 2018 г. N 317н

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

N п/п	Показатели
	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации (учреждения); на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации (учреждения)).
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела "Часто задаваемые вопросы"; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (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 в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
	II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг
2.1.	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

	<p>наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);</p> <p>наличие и доступность питьевой воды;</p> <p>наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</p> <p>санитарное состояние помещений организаций;</p> <p>транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);</p> <p>доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).</p>
2.2.	<p>Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).</p>
2.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>
	<p>III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</p>
3.1.	<p>Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <p>оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);</p> <p>наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</p> <p>наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</p> <p>наличие сменных кресел-колясок;</p> <p>наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.</p>
3.2.	<p>Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <p>дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;</p> <p>помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;</p> <p>наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).</p>
	<p>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)</p>
4.1.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>
4.2.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание</p>

	услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) 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 (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
	V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг
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).
