

Протокол 1

Заседания Общественного совета при Администрации города Таганрога по социальным вопросам

Место проведения, г. Таганрог, «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога», пер.Б.Садовый, 11.

Время проведения 14.03.2025 в 10-00

Присутствовали: председатель Общественного совета Сугоняева А.В., члены общественного совета, приглашенное лицо Иванченко И. В., директор муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога».

1. Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг и целевых показателей эффективности деятельности муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога» по итогам проведенной независимой оценки.

По первому вопросу выступила Сугоняева А.В., которая предложила к вниманию собравшихся общие оценки качества оказания услуг, составленные в целях реализации части 6 статьи 23.1 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», приказа Минтруда Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

2. О результатах проведения независимой оценки качества работы муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога», оказывающего социальные услуги населению.

По второму вопросу в прениях приняли участие все присутствующие, а также приглашенное лицо, к которому членами общественного совета поступили вопросы.

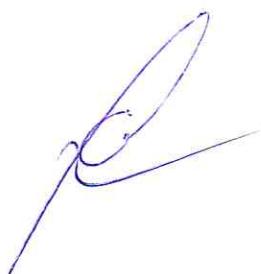
Решили:

по первому вопросу: Утвердить показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога» по итогам проведенной независимой оценки, в целях реализации части 6 статьи 23.1 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», приказа Минтруда Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

По второму вопросу: Информацию о результатах проведении независимой системы оценки качества работы муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога», оказывающем социальные услуги, принять к сведению.

Решение Общественного совета разместить на официальном сайте в сети «Интернет».

Председатель Общественного совета

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized capital letter 'P' followed by a horizontal stroke and a small loop.

Сугоняева А.В.

Приложение

к протоколу заседания Общественного
совета

Параметры и значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг

муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

в целях реализации:

- части 6 статьи 23.1 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»,
- приказа Минтруда Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и учреждениями медико-социальной экспертизы»,
- приказа Минтруда Российской Федерации от 30.10.2018 № 675 «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»,
- Приказа Минтруда Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
- Справочных материалов (подготовленных Минтрудом России – правительственная телеграмма от 08.10.2018 № 11-3/10/П-7125)

№	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 качества	Значение параметров в баллах	Значение показателей в баллах
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 - 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 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 - количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	0 баллов 1-100 баллов 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1) $\text{Пинф} = \frac{(\text{Истанд} + \text{Иса})}{2 \times \text{Ином}} \times 100$ где: Истанд – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации; Исайт – объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации); Ином – объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
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	100 баллов Для расчета формула (1.2) $\text{Пдист} = \text{Тдист} \times \text{Сдист},$ $30 \times 4 = 120$ где: Тдист – количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ); Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещениях организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещениях организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте 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 информационных стендах в помещениях организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3) $\text{Потруд} = \frac{\text{Устед} + \text{Усайт}}{2 \times \text{Чобщ}} \times 100,$ где $\text{У}_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации социальной сферы; $\text{У}_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации; $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K¹)		1,0		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 100 баллов	100 баллов Для расчета K¹ пояснения в формуле 6 $S_n = \sum K_{nm}/5$ где: S_n – показатель оценки качества n-ой организации; K_{nm} – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам: $K^1_n = (0,3 \times \text{Пинф} + 0,3 \times \text{Пдист} + 0,4 \times \text{Пп-отруд})$ $K^2_n = (0,3 \times \text{Пкомф. усл} + 0,4 \times \text{Ппожид} + 0,3 \times \text{Пп-комфуд})$ $K^3_n = (0,3 \times \text{Пп-оргдост} + 0,4 \times \text{Пп-услугдост} + 0,3 \times \text{Пп-достуд})$ $K^4_n = (0,4 \times \text{Пп-перв. конт. уд} + 0,4 \times \text{Пп-оказ. услугуд} + 0,2 \times \text{Пп-вежл. дистуд})$ $K^5_n = (0,3 \times \text{Ппреком} + 0,2 \times \text{Пп-орг. услугуд} + 0,5 \times \text{Ппуд}),$ Пинф ... Ппуд – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8 Единого порядка.

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг ¹				
2				
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 независимой оценки качества).	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, нап: - 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-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	- 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 (2.1) $P_{комф. усл} = T_{комф} \times S_{комф}$, где: $T_{комф}$ – количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие); $S_{комф}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

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

2.2.	Время ожидания предоставления услуги. ²	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги ³	- превышает установленный срок ожидания - равен установленному сроку ожидания - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	0 баллов 10 баллов 20 баллов 40 баллов 60 баллов 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.2) $\text{Пожид} = (\text{Сожид} + (\text{Усвоевр} / \text{Чобщ}) \times 100) / 2,$ где Сожид – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах; превышает установленный срок ожидания, – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока – 100 баллов; Усвоевр - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг; в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них: Пожид = Сожид или Пожид = Усвоевр / Чобщ × 100;
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов	
				число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов 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		
				2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0-100 баллов 100 баллов	
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3		число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос		100 баллов Для расчета формула (2.3) $\text{Пкомфуд} = \text{Укомф} / \text{Чобщ} \times 100,$ где Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

² Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3).

³ Перечень параметров оценки времени ожидания предоставления услуги для каждой сферы деятельности устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества услуг 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.

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K²)	1,0				100 баллов Для расчета K² пояснения в формуле 6 $S_n = \sum K_{mn} / 5$ где: S_n – показатель оценки качества n-ой организации; K_{mn} – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам: K_{1n}=(0,3×П_{инф} + 0,3×П_{дист} + 0,4× П_{n-откруд}) K_{2n}=(0,3×П_{комф. усл} + 0,4×П_{пожид} + 0,3×П_{n-комфуд}) K_{3n}=(0,3×П_{n-оргдост} + 0,4×П_{n-услугдост} + 0,3× П_{n-достуд}) K_{4n}=(0,4×П_{n-перв. конт. уд} + 0,4×П_{n-оказ. услугуд} + 0,2×П_{n-везл.дистуд}) K_{5n}=(0,3×П_{n-реком} + 0,2×П_{n-орг.услугд} + 0,5×П_{nуд}), П_{инф} ... П_{уд} – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8 Единого порядка.
--	-------------------	--	--	--	---

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов					
3		0,3	3.1.1. Наличие в помещениях 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.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов Для расчета формула (3.1) Поргдост = Торгдост × Соргдост где: Торгдост – количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности); Соргдост – количество условий доступности организации для инвалидов.
3.1	Оборудование помещений 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 кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	0,3		0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1) Поргдост = Торгдост × Соргдост где: Торгдост – количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности); Соргдост – количество условий доступности организации 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 и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструтирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	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 информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструтирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- 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	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.2) $\text{Пуслугдост} = \text{Туслугдост} \times \text{Суслугдост}$, где: Туслугдост – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности); Суслугдост – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	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	100 баллов Для расчета формула (3.3) $\text{Пдостуд} = (\text{Удост} / \text{Чинв}) \times 100$, где Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов; Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К ³)		1,0					100 баллов Для расчета К³ пояснения в формуле 6 $Sn = \sum Kmn/5$ где: Sn – показатель оценки качества n-ой организации; Kmn – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам: K1n=(0,3×Пинф + 0,3×Пдист + 0,4× Пп-откруд) K2n=(0,3×Пкомф. усл + 0,4×Ппожид + 0,3×Пп-комфуд) K3n=(0,3×Пп-оргдост + 0,4×Пп-услугдост + 0,3× Пп-достуд) K4n=(0,4×Пп-перв. конт уд + 0,4×Пп-оказ.услугуд + 0,2×Пп-вежл.дистуд) K5n=(0,3×Ппреком + 0,2×Пп-орг.услугуд + 0,5×Ппуд), Ппинф ... Ппуд – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8 Единого порядка.
Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы							
4						0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1) $\text{Пперв.конт уд} = (\text{Уперв.конт}/\text{Чобщ}) \times 100,$ где Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;
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			
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			100 баллов Для расчета формула (4.2) $\text{Показ.услугуд} = (\text{Уоказ.услуг}/\text{Чобщ}) \times 100,$ где Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью 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.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3) $\text{Пвежл.дистуд} = (\text{Увежл.дист} / \text{Чобщ}) \times 100,$ где Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K⁴)						100 баллов Для расчета K ⁴ пояснения в формуле 6 $S_n = \sum K_{nm} / 5$ где: S _n – показатель оценки качества n-ой организации; K _{nm} – средневзвешенная сумма показателей характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам: K _{1n} =(0,3×Плинф + 0,3×Плдист + 0,4× Пп-отруд) K _{2n} =(0,3×Пкомф.усл + 0,4×Ппожид + 0,3×Пп-комфуд) K _{3n} =(0,3×Пп-оргдост + 0,4×Пп-услугдост + 0,3× Пп-доступ) K _{4n} =(0,4×Пп-перв.конт.уд + 0,4×Пп-оказ.услугуд + 0,2×Пп-вежл.дистуд) K _{5n} =(0,3×Ппреком + 0,2×Пп-орг.услугуд + 0,5×Ппуд), Плинф ... Ппуд – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8 Единого порядка.
Показатели, характеризующие условия оказания услуг						
5						
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	100 баллов Для расчета формула (5.1) $\text{Преком} = (\text{Уреком} / \text{Чобщ}) \times 100,$ где Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации); Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ⁴	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	0-100 баллов 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2) $\text{Порг.услуг} = (\text{Уорг.усл} / \text{Чобщ}) \times 100,$ где Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;
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	100 баллов Для расчета формула (5.3) $\text{Пуд} = (\text{Ууд} / \text{Чобщ}) \times 100,$ где Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K⁵)		1,0				100 баллов Для расчета K ⁵ пояснения в формуле 6 $S_n = \sum K_{n \text{ и } 5}$ где: S _n – показатель оценки качества n-ой организации; K _{пп} – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих n-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам: $K1_n = (0,3 \times \text{Пинф} + 0,3 \times \text{Пдист} + 0,4 \times \text{Пп-откруд})$ $K2_n = (0,3 \times \text{Пкомф.усл} + 0,4 \times \text{Ппожид} + 0,3 \times \text{Пп-комфуд})$ $K3_n = (0,3 \times \text{Пп-орддост} + 0,4 \times \text{Пп-услугдост} + 0,3 \times \text{Пп-достуд})$ $K4_n = (0,4 \times \text{Пп-перв.конт.уд} + 0,4 \times \text{Пп-оказ.услугуд} + 0,2 \times \text{Пп-векл.дистуд})$ $K5_n = (0,3 \times \text{Ппреком} + 0,2 \times \text{Пп-орг.услуг} + 0,5 \times \text{Ппуд}),$ Пинф ... Ппуд – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 – 8 Единого порядка.

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 государственно-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)»).

Приложение
к протоколу заседания Общественного
совета

**Параметры и значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг
муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и
инвалидов»**

в целях реализации:

- части 6 статьи 23.1 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»,
- приказа Минтруда Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и учреждениями медико-социальной экспертизы»,
- приказа Минтруда Российской Федерации от 30.10.2018 № 675 «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»,
- Приказа Минтруда Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
- Справочных материалов (подготовленных Минтрудом России – правительственная телеграмма от 08.10.2018 № 11-3/10/П-7125)

№	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	Значение показателей в баллах
Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы						
1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещениях организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1) $\text{Пинф} = \frac{(\text{Истенд} + \text{Иса})}{2 \times \text{Ином} \times 100},$ где: Истенд – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации; Исайт – объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации); Ином – объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
1.1.	- на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;			- количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	1-100 баллов	
	- на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).			- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов	
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	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).	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2) $\text{Пдист} = \text{Тдист} \times \text{Сдист},$ $30 \times 4 = 120$ где: Тдист – количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ); Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.
	- абонентского номера телефона;			- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	по 30 баллов за каждый способ	
	- адреса электронной почты;			- в наличии и функционируют более трех 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 помещениях организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещениях организации социальной сферы 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 информационных стендах в помещениях организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты 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 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3) $\frac{\text{Полнуд} + \text{Усайт}}{2 \times \text{Чобщ}} \times 100,$ где $U_{\text{полнуд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации социальной сферы; $U_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации; $U_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K¹)	1,0				100 баллов Для расчета K¹ пояснения в формуле 6 $S_n = \sum K_{nm}/5$ где: S_n – показатель оценки качества n-ой организации; K_{nm} – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам: $K1_n = (0,3 \times \text{Плинф} + 0,3 \times \text{Пидист} + 0,4 \times \text{Пп-откруд})$ $K2_n = (0,3 \times \text{Пкомф.усл} + 0,4 \times \text{Ппожид} + 0,3 \times \text{Пп-комфуд})$ $K3_n = (0,3 \times \text{Пп-оргдост} + 0,4 \times \text{Пп-услугдост} + 0,3 \times \text{Пп-достуд})$ $K4_n = (0,4 \times \text{Пп-перв.конт.уд} + 0,4 \times \text{Пп-оказ.услугуд} + 0,2 \times \text{Пп-вежл.дистуд})$ $K5_n = (0,3 \times \text{Ппреком} + 0,2 \times \text{Пп-орг.услуд} + 0,5 \times \text{Ппуд}),$ Плинф ... Ппуд – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8 Единого порядка.

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг ¹						
2						
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 независимой оценки качества).	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, нап: - 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-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	- 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	100 баллов Для расчета формула (2.1) $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times S_{\text{комф}}$ где: $T_{\text{комф}}$ – количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие); $S_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

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

2.2.	Время ожидания предоставления услуги. ²	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги ³	- превышает установленный срок ожидания - равен установленному сроку ожидания - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	0 баллов 10 баллов 20 баллов 40 баллов 60 баллов 100 баллов 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.2) $\text{Пожид} = (\text{Сожид} + (\text{Усвоевр} / \text{Чобщ}) \times 100) / 2,$ где Сожид – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах; превышает установленный срок ожидания, – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока – 100 баллов; Усвоевр - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг; в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них: $\text{Пожид} = \text{Сожид}$ или $\text{Пожид} = \text{Усвоевр} / \text{Чобщ} \times 100;$
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока		
				чисто получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов 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		
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных качеством предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортом предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортом предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	0-100 баллов 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3) $\text{Пкомфуд} = \text{Укомф} / \text{Чобщ} \times 100,$ где Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортом предоставления услуг организацией социальной сферы; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

² Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеримым показателям (2.1 и 2.3).

³ Перечень параметров оценки времени ожидания предоставления услуги для каждой сферы деятельности устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества услуг 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.

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K²)		1,0				100 баллов Для расчета K ² пояснения в формуле 6 $S_n = \sum K_{mnl}/5$ где: S _n – показатель оценки качества n-ой организации; K _{mnl} – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам: K _{1n} =(0,3×Пинф + 0,3×Пдист + 0,4× Пп-откруд) K _{2n} =(0,3×Пкомф.усл + 0,4×Ппожид + 0,3×Пп-комфуд) K _{3n} =(0,3×Пп-оргдост + 0,4×Пп-услугдост + 0,3× Пп-достуд) K _{4n} =(0,4×Пп-перв.конт.уд + 0,4×Пп-оказ.услугуд + 0,2×Пп-везл.дистуд) K _{5n} =(0,3×Ппреком + 0,2×Пп-орг.услугуд + 0,5×Ппуд), Пинф ... Ппуд – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8 Единого порядка.
Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов						
3						
3.1	Оборудование помещений 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 кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях 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.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1) Поргдост = Торгдост × Соргдост где: Торгдост – количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности); Соргдост – количество условий доступности организации 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 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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструтирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	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 информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструтирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- 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	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.2) $\text{Пуслудост} = \text{Туслудост} \times \text{Суслудост},$ где: Туслудост – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности); Суслудост – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	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	100 баллов Для расчета формула (3.3) $\text{Пдостуд} = (\text{Удост} / \text{Чинв}) \times 100,$ где Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов; Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K ³)		1,0					100 баллов Для расчета K³ пояснения в формуле 6 $S_n = \sum K_{nml} / 5$ где: S_n – показатель оценки качества n-ой организации; K_{nml} – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам: K_{1n}=(0,3×П_{инф} + 0,3×П_{дист} + 0,4× П_{п-отруд}) K_{2n}=(0,3×П_{комф.усл} + 0,4×П_{пожид} + 0,3×П_{п-комфуд}) K_{3n}=(0,3×П_{п-оргодост} + 0,4×П_{п-услугодост} + 0,3× П_{п-достуд}) K_{4n}=(0,4×П_{п-перв.конт.уд} + 0,4×П_{п-оказ.услугуд} + 0,2×П_{п-вежл.дистуд}) K_{5n}=(0,3×П_{преком} + 0,2×П_{п-орг.услугуд} + 0,5×П_{пуд}), П_{инф} ... П_{пуд} – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8 Единого порядка.
Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы							100 баллов Для расчета формула (4.1) $\text{Пперв.конт.уд} = (\text{Уперв.конт} / \text{Чобщ}) \times 100,$ где Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;
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	
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) $\text{Показуслугуд} = (\text{Уоказ.услуг} / \text{Чобщ}) \times 100,$ где Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций, обеспечивающих непосредственное оказание услуги; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью 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.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3) $\text{Пвежл.дистуд} = (\text{Увежл.дист} / \text{Чобщ}) \times 100,$ где Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K⁴)						
		1,0				100 баллов Для расчета K ⁴ пояснения в формуле 6 $S_n = \sum K_{nm} / 5$ где: S _n – показатель оценки качества n-ой организации; K _{nm} – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам: K _{1n} =(0,3×Пинф + 0,3×Пндист + 0,4× Пн-отруд) K _{2n} =(0,3×Пкомф.усл + 0,4×Ппожид + 0,3×Пп-комфуд) K _{3n} =(0,3×Пп-оргдост + 0,4×Пп-услугдост + 0,3× Пп-достуд) K _{4n} =(0,4×Пп-перв.конт.уд + 0,4×Пп-оказ.услугуд + 0,2×Пп-вежл.дистуд) K _{5n} =(0,3×Ппреком + 0,2×Пп-орг.услугуд + 0,5×Ппуд), Пинф ... Ппуд – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8 Единого порядка.
Показатели, характеризующие условия оказания услуг						
5						
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	100 баллов Для расчета формула (5.1) $\text{Преком} = (\text{Уреком} / \text{Чобщ}) \times 100,$ где Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации); Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ⁴	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 анкеты	0-100 баллов 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2) $\text{Порг.услуг} = (\text{Уорг.усл} / \text{Чобщ}) \times 100,$ где Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;
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	100 баллов Для расчета формула (5.3) $\text{Пуд} = (\text{Ууд} / \text{Чобщ}) \times 100,$ где Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K⁵)		1,0				100 баллов Для расчета K ⁵ пояснения в формуле 6 $S_n = \sum K_{nm} / 5$ где: S _n – показатель оценки качества n-ой организации; K _{nm} – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам: K _{1n} = (0,3 × Пинф + 0,3 × Ппидист + 0,4 × Пп-отруд) K _{2n} = (0,3 × Пкомф.усл + 0,4 × Ппожид + 0,3 × Пп-комфуд) K _{3n} = (0,3 × Пп-ордуст + 0,4 × Пп-услугдост + 0,3 × Пп-достуд) K _{4n} = (0,4 × Пп-перв.конт.уд + 0,4 × Пп-оказ.услугуд + 0,2 × Пп-вещл.дистуд) K _{5n} = (0,3 × Ппреком + 0,2 × Пп-орг.услуг + 0,5 × Ппуд), Пинф ... Ппуд – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 – 8 Единого порядка.

⁴ Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества услуг 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)»).