

Протокол 1

Заседания Общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений города Таганрога, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования.

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

Время проведения 16.03.2020 в 10-00

Присутствовали: члены общественного совета, секретарь ОС - Сугоняева А.В., 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»

1. 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»;

г. Дикова
г. Бармина
16.03.2020

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 Иванов А.Н.

Секретарь 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 показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Значение показателей в баллах
1	<p>Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы</p> <p>Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы). 	0,3	<p>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</p> <p>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</p>	<p>- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы</p> <p>- количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещенных установленных нормативными правовыми актами</p> <p>- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте</p> <p>количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещенных установленных нормативными правовыми актами</p>	<p>0 баллов</p> <p>1-100 баллов</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (1.1)</p> $\text{Пинф} = \frac{(\text{Истенд} + \text{Иса})}{2 \times \text{Ином} \times 100},$ <p>где:</p> <p>Истенд – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;</p> <p>Исаит – объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);</p> <p>Ином – объем информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;</p>
1.1.			0,3	<p>1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия</p> <p>- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)</p> <p>- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</p>	<p>0 баллов</p> <p>по 30 баллов за каждый способ</p> <p>100 баллов</p> <p>100 баллов</p>
1.2.	<p>Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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				

<p>1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещениях организации</p> <p>социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>0,4</p> <p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещениях организации социальной сферы</p> <p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте сети «Интернет»</p>	<p>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</p> <p>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</p>	<p>0-100 баллов</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (1.3) $\text{Потруд} = \frac{\text{Устэнд} + \text{Усайт}}{2 \times \text{Чобщ}} \times 100,$ где У_{стэнд} - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации социальной сферы; У_{сайт} - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации; Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.</p>
<p>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К¹)</p>	<p>1,0</p>		<p>0-100 баллов</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета К¹ пояснения в формуле 6</p> $S_n = \sum K_{nm}/5$ <p>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×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-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.услуг + 0,5×Пгуд), Пинф ... Пгуд – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8 Единого порядка.</p>

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг¹

2	<p>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).</p>	<p>0,3</p>	<p>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</p>	<p>- отсутствуют комфортные условия - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг</p>	<p>0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов 100 баллов</p>	<p>100 баллов Для расчета формула (2.1) $P_{\text{комф. усл.}} = T_{\text{комф.}} \cdot S_{\text{комф.}}$ где: Tкомф – количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие); Sкомф – количество комфортных условий предоставления услуг.</p>
---	--	-------------------	--	--	--	---

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	<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 ожидания на 2 дня (на 2 часа) - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) 	<p>0 баллов</p> <p>10 баллов</p> <p>20 баллов</p> <p>40 баллов</p> <p>60 баллов</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (2.2)</p> $\text{Пожд} = (\text{Сожид} + \text{Усвоевр} / \text{Чобщ}) \times 100 / 2,$ <p>где</p> <p>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);</p> <p>Усвоевр - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;</p> <p>Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг; в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:</p> <p style="text-align: center;">Пожд = Сожид или Пожд = Усвоевр / Чобщ × 100;</p>
			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	<p>число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p>	<p>0-100 баллов</p> <p>100 баллов</p>	
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфорностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфорностью предоставления услуг организацией социальной сферы	<p>число получателей услуг, удовлетворенных комфорностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос</p>	<p>0-100 баллов</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (2.3)</p> $\text{Пкомфуд} = \text{Укомф} / \text{Чобщ} \times 100,$ <p>где</p> <p>Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфорностью предоставления услуг организацией социальной сферы;</p> <p>Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>

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 исполнением 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.

<p>Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K²)</p>	<p>1,0</p>			<p>100 баллов Для расчета K² пояснения в формуле 6</p> $S_n = \sum K_{mnl} / 5$ <p>где:</p> <p>S_n – показатель оценки качества n-ой организации; K_{mnl} – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих n-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам: K1_{nl}=(0,3×Пинф + 0,3×Плдист + 0,4× Пп-откруд) K2_{nl}=(0,3×Пкомф.усл + 0,4×Ппожид + 0,3×Пп-комфуд) K3_{nl}=(0,3×Пп-оргдост + 0,4×Пп-услугдост + 0,3× Пп-достуд) K4_{nl}=(0,4×Пп-перв.конт.уд + 0,4×Пп-оказ.услугуд + 0,2×Пп-вежл.дистуд) K5_{nl}=(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.</p>
--	-------------------	--	--	---

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

<p>3</p>	<p>Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</p>			<p>100 баллов Для расчета формула (3.1)</p> $\text{Поргдост} = \text{Торгдост} \times \text{Соргдост}$ <p>где: Торгдост – количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллам за каждое условие доступности); Соргдост – количество условий доступности организации для инвалидов.</p>
<p>3.1</p>	<p>0,3</p> <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); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. 	<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. 	<p>0 баллов по 20 баллов за каждое условие</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов Для расчета формула (3.1)</p> $\text{Поргдост} = \text{Торгдост} \times \text{Соргдост}$ <p>где: Торгдост – количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллам за каждое условие доступности); Соргдост – количество условий доступности организации для инвалидов.</p>
	<p>- отсутствуют условия доступности для инвалидов</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов 			

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 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	<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 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. 	<p>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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> <p>по 20 баллов за каждое условие</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (3.2)</p> <p>Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост,</p> <p>где:</p> <p>Туслугдост – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);</p> <p>Суслугдост – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>
3.3	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).</p>	0,3	<p>3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов</p>	<p>число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p>	<p>0-100 баллов</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (3.3)</p> <p>Пдостуд = (Удост / Чинв) × 100,</p> <p>где</p> <p>Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;</p> <p>Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.</p>

<p>Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K³)</p>	<p>1,0</p>				<p>100 баллов Для расчета K³ пояснения в формуле 6 $Sn = \sum K_{nmi} / 5$ где: Sn – показатель оценки качества n-ой организации; K_{нп} – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих n-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам: K_{1п}=(0,3×П_{линф} + 0,3×П_{лдист} + 0,4× П_{п-отруд}) K_{2п}=(0,3×П_{комф.усл} + 0,4×П_{пожид} + 0,3×П_{п-комфуд}) K_{3п}=(0,3×П_{п-ордгод} + 0,4×П_{п-услугодост} + 0,3× П_{п-достуд}) K_{4п}=(0,4×П_{п-перв.конт.уд} + 0,4×П_{п-оказ.услугуд} + 0,2×П_{п-вежл.дистуд}) K_{5п}=(0,3×П_{преком} + 0,2×П_{п-орг.услугуд} + 0,5×П_{пуд}), П_{линф} ... П_{пуд} – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8 Единого порядка.</p>
Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы					
4					<p>100 баллов Для расчета формула (4.1) $\text{Перв.конт.уд} = (\text{Уперв.контг} / \text{Чобщ}) \times 100,$ где Уперв.конт - 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 Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;</p>
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	0-100 баллов 100 баллов	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	0-100 баллов 100 баллов	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, ответивших на соответствующий вопрос анкеты

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.
		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: $K1n = (0,3 \times \text{Пинф} + 0,3 \times \text{Плудист} + 0,4 \times \text{Пп-откруд})$ $K2n = (0,3 \times \text{Пкомф.усл} + 0,4 \times \text{Ппожид} + 0,3 \times \text{Пп-комфуд})$ $K3n = (0,3 \times \text{Пп-орддос} + 0,4 \times \text{Пп-услуддос} + 0,3 \times \text{Пп-досуд})$ $K4n = (0,4 \times \text{Пп-перв.конт.уд} + 0,4 \times \text{Пп-оказ.услудд} + 0,2 \times \{\text{Пп-вежл.дистуд}\})$ $K5n = (0,3 \times \text{Преком} + 0,2 \times \{\text{Пп-орг.услуд} + 0,5 \times \text{Плуд}\})$ Пинф ... Плуд - показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8 Единого порядка.

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K4)

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями 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) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	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) $\text{Пуд} = \left(\frac{\text{Ууд} / \text{Чобщ}}{\text{Ууд}} \right) \times 100,$ 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» (К⁵)		1,0			100 баллов Для расчета К 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: K1 _n =(0,3×П _{инф} + 0,3×П _{дист} + 0,4× П _{n-откруд}) K2 _n =(0,3×П _{комф.усл} + 0,4×П _{пожид} + 0,3×П _{n-комфуд}) K3 _n =(0,3×П _{n-оргдост} + 0,4×П _{n-услугдост} + 0,3× П _{n-достуд}) K4 _n =(0,4×П _{n-перв.конт.уд} + 0,4×П _{n-оказ.услугуд} + 0,2×П _{n-вещл.дистуд}) K5 _n =(0,3×П _{преком} + 0,2×П _{n-орг.услугуд} + 0,5×П _{уд}), 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.	

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