

## 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 18.03.2022 в 11-30

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 проведения 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 stylized, cursive letter 'A' followed by a horizontal stroke extending to the right.

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
<b>Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы</b>						
1	<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"> <li>- на информационных стендах в помещении организации</li> <li>- на официальном сайте</li> <li>- на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).</li> </ul>	<b>0,3</b>	<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы</li> <li>- количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещенных установленных нормативными правовыми актами</li> <li>- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте</li> <li>- количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещенных установленных нормативными правовыми актами</li> </ul>	<p>0 баллов</p> <p>1-100 баллов</p> <p><b>100 баллов</b></p> <p>0 баллов</p> <p>1-100 баллов</p> <p><b>100 баллов</b></p>	<p><b>100 баллов</b></p> <p>Для расчета формула (1.1)</p> $\text{Пинф} = \frac{(\text{Истенд} + \text{Исау})}{\text{Ихиинорм}} \times 100,$ <p>где:</p> <p>Истенд – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;</p> <p>Исау – объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);</p> <p>Ихиинорм – объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;</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"> <li>- абонентского номера телефона;</li> <li>- адреса электронной почты;</li> <li>- адреса электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);</li> <li>- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;</li> <li>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);</li> </ul>	<b>0,3</b>	<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"> <li>- абонентского номера телефона;</li> <li>- адрес электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);</li> <li>- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;</li> <li>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);</li> <li>- иного дистанционного способа взаимодействия.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия</li> <li>- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)</li> <li>- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</li> </ul>	<p>0 баллов</p> <p>по 30 баллов за каждый способ</p> <p>100 баллов</p> <p><b>100 баллов</b></p>	<p><b>100 баллов</b></p> <p>Для расчета формула (1.2)</p> $\text{Пдист} = \text{Тдист} \times \text{Сдист},$ $30 \times 4 = 120$ <p>где:</p> <p>Тдист – количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);</p> <p>Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.</p>

<p>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).</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 в 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><b>100 баллов</b></p>	<p><b>100 баллов</b></p> <p>Для расчета формула (1.3)</p> $\text{Потруд} = \frac{\text{Устуд} + \text{Усайт}}{2 \times \text{Чобщ}} \times 100,$ <p>где</p> <p>Устуд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации социальной сферы;</p> <p>Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;</p> <p>Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>
<p><b>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К<sup>1</sup>)</b></p>	<p><b>1,0</b></p>			<p><b>100 баллов</b></p> <p>Для расчета К<sup>1</sup> пояснения в формуле 6</p> $S_n = \sum K_{mni} / 5$ <p>где:</p> <p>S<sub>n</sub> – показатель оценки качества n-ой организации;</p> <p>K<sub>1пn</sub> – средневзвешенная сумма показателей качества в характеризующих n-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам:</p> $K_{1п} = (0,3 \times \text{Плинф} + 0,3 \times \text{Плдинст} + 0,4 \times \text{Пп-отфуд})$ $K_{2п} = (0,3 \times \text{Пкомф.усл} + 0,4 \times \text{Ппожд} + 0,3 \times \text{Пп-комфуд})$ $K_{3п} = (0,3 \times \text{Пп-оргодст} + 0,4 \times \text{Пп-услудост} + 0,3 \times \text{Пп-достуд})$ $K_{4п} = (0,4 \times \text{Пп-перв.конт.уд} + 0,4 \times \text{Пп-оказ.услуд} + 0,2 \times \text{Пп-вехл.дистуд})$ $K_{5п} = (0,3 \times \text{Ппреком} + 0,2 \times \text{Пп-орг.услуд} + 0,5 \times \text{Плуд}),$ <p>Плинф ... Плуд – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8 Единого порядка.</p>

<b>Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг<sup>1</sup></b>			
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><b>0,3</b></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  <b>100 баллов</b></p>	<p>100 баллов  Для расчета формула (2.1)  <b>Пкомф.усл = Ткомф*Скомф,</b>  где:  Ткомф– количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);  Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг.</p>

<sup>1</sup> 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. <sup>2</sup>	<b>0,4</b>	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги <sup>3</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- превышает установленный срок ожидания</li> <li>- равен установленному сроку ожидания</li> <li>- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)</li> <li>- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)</li> <li>- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>0 баллов</li> <li>10 баллов</li> <li>20 баллов</li> <li>40 баллов</li> <li>60 баллов</li> <li>100 баллов</li> </ul> <p><b>100 баллов</b></p>	<p align="center"><b>100 баллов</b></p> <p>Для расчета формула (2.2)</p> <p align="center"><b>Пожд = (Сожид + Усвоевр / Чобщ) × 100 / 2,</b></p> <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 align="center">Пожд = Сожид или Пожд = Усвоевр / Чобщ × 100;</p>
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфорностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	<b>0,3</b>	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.) <sup>3</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>0-100 баллов</li> </ul> <p><b>100 баллов</b></p>	<p align="center"><b>100 баллов</b></p> <p>Для расчета формула (2.3)</p> <p align="center"><b>Пкомфд = Укомф / Чобщ × 100,</b></p> <p>где</p> <p>Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфорностью предоставления услуг организацией социальной сферы;</p> <p>Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфорностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	<b>0,3</b>	2.3.1. Удовлетворенность комфорностью предоставления услуг организацией социальной сферы	<ul style="list-style-type: none"> <li>число получателей услуг, удовлетворенных комфорностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>0-100 баллов</li> </ul> <p><b>100 баллов</b></p>	<p align="center"><b>100 баллов</b></p> <p>Для расчета формула (2.3)</p> <p align="center"><b>Пкомфд = Укомф / Чобщ × 100,</b></p> <p>где</p> <p>Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфорностью предоставления услуг организацией социальной сферы;</p> <p>Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>

<sup>2</sup> 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).

<sup>3</sup> Перечень параметров оценки времени ожидания предоставления услуги для каждой сферы деятельности устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества полномочным 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><b>Итого по критерию 2</b>  <b>«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K<sup>2</sup>)</b></p>	<p><b>1,0</b></p>			<p><b>100 баллов</b>          Для расчета K<sup>2</sup> пояснения в формуле 6</p> $S_n = \sum K_{mnl}/5$ <p>где:</p> <p>S<sub>n</sub> – показатель оценки качества n-ой организации;          K<sub>mnp</sub> – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам:          K<sub>1п</sub>=(0,3×П<sub>инф</sub> + 0,3×П<sub>дист</sub> + 0,4× П<sub>п-откруд</sub>)          K<sub>2п</sub>=(0,3×П<sub>комф. усл</sub> + 0,4×П<sub>пожид</sub> + 0,3×П<sub>п-комфуд</sub>)          K<sub>3п</sub>=(0,3×П<sub>п-оргдост</sub> + 0,4×П<sub>п-услугдост</sub> + 0,3× П<sub>п-достуд</sub>)          K<sub>4п</sub>=(0,4×П<sub>п-перв. конт. уд.</sub> + 0,4×П<sub>п-оказ. услугуд</sub> + 0,2×П<sub>п-вежл. дистуд</sub>)          K<sub>5п</sub>=(0,3×П<sub>преком</sub> + 0,2×П<sub>п-орг. услугуд</sub> + 0,5×П<sub>пуд</sub>),          П<sub>инф</sub> ... П<sub>пуд</sub> – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8 Единого порядка.</p>
--	-------------------	--	--	--

<p><b>Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</b></p>				
<p>3</p>				<p><b>100 баллов</b>          Для расчета формула (3.1)  <b>Поргдост = Торгдост × Соргдост</b>          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.</p>
<p>3.1</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>- отсутствуют условия доступности для инвалидов          - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех)          - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов</p> <p><b>100 баллов</b></p>	<p>0 баллов          по 20 баллов за каждое условие          100 баллов</p>



3.2	<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструтирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>	<p><b>0,4</b></p> <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"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструтирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>	<p>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>- наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)</p> <p>- наличие пяти и более условий доступности</p>	<p>0 баллов</p> <p>по 20 баллов за каждое условие</p> <p><b>100 баллов</b></p>	<p><b>100 баллов</b></p> <p>Для расчета формула (3.2)</p> <p><b>Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост,</b></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>	<p><b>0,3</b></p> <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><b>100 баллов</b></p>	<p><b>100 баллов</b></p> <p>Для расчета формула (3.3)</p> <p><b>Пдостуд = (Удост / Чинв ) × 100,</b></p> <p>где</p> <p>Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;</p> <p>Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.</p>

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К <sup>3</sup> )		1,0				100 баллов
4	<b>Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы</b>					100 баллов
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 <b>100 баллов</b>	Для расчета формула (4.1) $\text{Пперв.конт.уд} = (\text{Улерв.конт}/\text{Чобщ}) \times 100,$ где Улерв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;
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 <b>100 баллов</b>	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 при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача 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 <b>100 баллов</b>	<b>100 баллов</b> Для расчета формула (4.3) $\text{Пвекл.дистуд} = (\text{Увекл.дист} / \text{Чобщ}) \times 100,$ где Увекл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.
<b>Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K<sup>4</sup>)</b>		1,0			<b>100 баллов</b> Для расчета K <sup>4</sup> пояснения в формуле 6 $S_n = \sum K_{mn} / 5$ где: S <sub>n</sub> – показатель оценки качества n-ой организации; K <sub>mn</sub> – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам: K1n=(0,3×Пинф + 0,3×Пидист + 0,4× Пп-отруд) K2n=(0,3×Пкомф.усл + 0,4×Ппожид + 0,3×Пп-комфуд) K3n=(0,3×Пп-орддост + 0,4×Пп-услугдост + 0,3× Пп-достуд) K4n=(0,4×Пп-перв.конт.уд + 0,4×Пп-оказ.услугуд + 0,2×Пп-векл.дистуд) K5n=(0,3×Ппреком + 0,2×Пп-орг.услугуд + 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.	

**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 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 <b>100 баллов</b>	<b>100 баллов</b> Для расчета формула (5.1) $\text{Гпреком} = (\text{Уреком} / \text{Чобщ}) \times 100,$ 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). <sup>4</sup>	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 <b>100 баллов</b>	<b>100 баллов</b> 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 <b>100 баллов</b>	<b>100 баллов</b> 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.
<b>Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K<sup>5</sup>)</b>		1,0				<b>100 баллов</b> Для расчета K <sup>5</sup> пояснения в формуле 6 $\text{Sn} = \sum \text{Kmmi} / 5$ где: Sn – показатель оценки качества n-ой организации; Kmp – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам: K1n=(0,3×Плнф + 0,3×Плдист + 0,4× Пп-отруд) 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-вещл.дистуд) K5n=(0,3×Ппреком + 0,2×Пп-орг.услугуд + 0,5×Пуд), Плнф ... Пуд – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8 Единого порядка.

<sup>4</sup> 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)»).