

Протокол _____

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 16.03.2023 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.

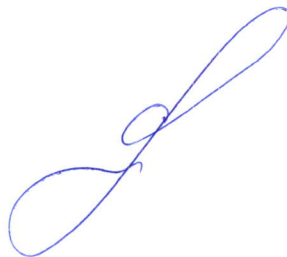
Решили:

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 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 loop followed by a smaller loop and a final stroke.

Сугоняева А.В.

Приложение
к протоколу заседания Общественного
совета

**Параметры и значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг
муниципального 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>1.1. 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; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее - официальные сайты 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 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 установленными 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>0 баллов</p> <p>1-100 баллов</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (1.1)</p> $\text{Пинф} = \frac{(\text{Истенд} + \text{Иса})}{\text{Иинформ} \times 100},$ <p>где:</p> <p>Истенд – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;</p> <p>Исайт – объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);</p> <p>Иинформ – 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"> - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - адреса 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>1.2.1. 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; - 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); 	<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>	<p>100 баллов</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 официальном сайте организации социальной сферы, размещенной 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 официальном сайте организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»</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 официальном сайте 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)</p> $\text{Потруд} = \frac{\text{Устед} + \text{Усайт}}{2 \times \text{Чобщ}} \times 100,$ <p>где</p> <p>У_{стед} - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;</p> <p>У_{сайт} - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;</p> <p>Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.</p>	<p>0-100 баллов</p> <p>100 баллов</p>			<p>100 баллов</p> <p>Для расчета K¹ пояснения в формуле 6</p> $S_n = \sum K_{nml} / 5$ <p>где:</p> <p>S_n – показатель оценки качества n-ой организации;</p> <p>K_{nлп} – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих n-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам:</p> $K_{1лп} = (0,3 \times \text{Пинф} + 0,3 \times \text{Пдист} + 0,4 \times \text{Пп-отруд})$ $K_{2лп} = (0,3 \times \text{Пкомф усл} + 0,4 \times \text{Ппожид} + 0,3 \times \text{Пп-комфуд})$ $K_{3лп} = (0,3 \times \text{Пп-оргдост} + 0,4 \times \text{Пп-услугдост} + 0,3 \times \text{Пп-достуд})$ $K_{4лп} = (0,4 \times \text{Пп-перв. конт уд} + 0,4 \times \text{Пп-оказ. услугуд} + 0,2 \times \text{Пп-векл. дистуд})$ $K_{5лп} = (0,3 \times \text{Ппреком} + 0,2 \times \text{Пп-орг. услугуд} + 0,5 \times \text{Ппуд}),$ <p>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>
<p>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K¹)</p>	<p>1,0</p>			<p>100 баллов</p>

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

2						
2.1.	<p>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 style="text-align: center;">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 style="text-align: center;">0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов</p>	<p style="text-align: center;">100 баллов</p> <p style="text-align: center;">Для расчета формула (2.1) Пкомф.усл = Ткомф*Скомф, 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>

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 10 баллов 20 баллов</p> <p>40 баллов</p> <p>60 баллов</p> <p>100 баллов</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (2.2)</p> $\text{Пожид} = (\text{Сожид} + (\text{Усвоевр} / \text{Чобщ}) \times 100) / 2,$ <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>Пожид = Сожид или Пожид = Усвоевр / Чобщ × 100;</p>
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфорностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	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>	<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> $S_n = \sum K_{nm}/5$ <p>где:</p> <p>S_n – показатель оценки качества п-ой организации; K_{nm} – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих n-ый критерий оценки качества в п-ой организации, рассчитываемая по формулам: K_{1п}=(0,3×П_{инф} + 0,3×П_{дист} + 0,4× П_{п-откруд}) K_{2п}=(0,3×П_{комф. усл} + 0,4×П_{ожид} + 0,3×П_{п-комфуд}) K_{3п}=(0,3×П_{п-оргдост} + 0,4×П_{п-услугдост} + 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. услуд} + 0,5×П_{уд}), П_{инф} ... П_{уд} – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в п-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8 Единого порядка.</p>
--	-------------------	--	--	---

<p>Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</p>				
<p>3</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>0,3</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>0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов</p> <p>100 баллов</p>
		<p>100 баллов Для расчета формула (3.1) Порядок = Торгодст × Соргодст где: Торгодст – количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности); Соргодст – количество условий доступности организации для инвалидов.</p>		

<p>3.2</p>	<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 (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. 	<p>0,4</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"> - 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. 	<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>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>
<p>3.3</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).</p>	<p>0,3</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>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>

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К ³)		1,0				100 баллов Для расчета К ³ пооянения в формуле 6 $Sn = \sum K_{mnl} / 5$ где: Sn – показатель оценки качества п-ой организации; K _{mnp} – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в п-ой организации, рассчитываемая по формулам: K _{1п} =(0,3×Пинф + 0,3×Пдист + 0,4× Пп-отруд) K _{2п} =(0,3×Пкомф.усл + 0,4×Ппожид + 0,3×Пп-комфуд) K _{3п} =(0,3×Пп-оргодст + 0,4×Пп-услудост + 0,3× Пп-достуд) K _{4п} =(0,4×Пп-перв.конт.уд + 0,4×Пп-оказ.услугуд + 0,2×Пп-вежд.дистуд) K _{5п} =(0,3×Ппреком + 0,2×Пп-орг.услуд + 0,5×Ппуд), Пинф ... Ппуд – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в п-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8 Единого порядка.
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы	0,4	4.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечение первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов 100 баллов	0-100 баллов 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1) Перв.конт.уд = (Уперв.конт/ Чобщ) ×100, где Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.
		0,4	4.2. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечение 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	100 баллов Для расчета формула (4.2) Показ.услугуд = (Уоказ.услуг/ Чобщ) ×100, где Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание 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. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечение 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 непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2) Показ.услугуд = (Уоказ.услуг/ Чобщ) ×100, где Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание 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. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечение первичный контакт и информирование получателя услуги (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	100 баллов Для расчета формула (4.2) Показ.услугуд = (Уоказ.услуг/ Чобщ) ×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) $P_{\text{вежл.дистуд}} = (U_{\text{вежл.дистуд}} / Ч_{\text{общ}}) \times 100,$ где U _{вежл.дистуд} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия; Ч _{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K ⁴)	1,0				100 баллов Для расчета K ⁴ пояснения в формуле 6 $S_n = \sum K_{\text{mnl}}/5$ 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 _{1п} =(0,3×П _{инф} + 0,3×П _{дистуд} + 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-оргдост} + 0,4×П _{п-услугдост} + 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.услугд} + 0,5×П _{пуд}), 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 удовлетворенность условиями оказания услуг

5		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) $P_{\text{преком}} = (U_{\text{преком}} / Ч_{\text{общ}}) \times 100,$ где U _{преком} - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации); Ч _{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).					

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 $S_n = \sum K_{nm} / 5$ 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×Пидист + 0,4×Пп-отгруд) K _{2n} =(0,3×Пномф.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.

⁴ Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы 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 установившейся 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)»).