

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 15.03.2024 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.

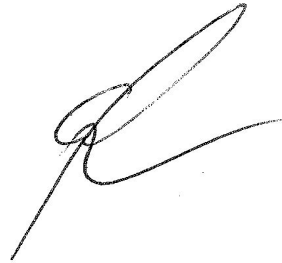
Решили:

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 black ink, consisting of a large, stylized initial 'S' followed by a horizontal line 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 показателя оценки качества	Значение параметров в баллах	Значение показателей в баллах
Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы						
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных ресурсах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1) $\text{Пинф} = \frac{\text{Истенд} + \text{Исау}}{2 \cdot \text{Ином} \times 100}$ где: Истенд – объем информации, размещенной на информационных ресурсах в помещении организации; Исау – объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации); Ином – объем информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах Установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
			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	- количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещенных на официальном сайте	1-100 баллов	
			1.1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - адрес электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	0 баллов по 30 баллов за каждый способ 100 баллов 100 баллов	
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	0 баллов по 30 баллов за каждый способ 100 баллов 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2) $\text{Пдист} = \text{Дистст} \times \text{Сдист}$ где: $30 \cdot 4 = 120$ Дистст – количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ); Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

<p>1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации</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 помещении организации</p> <p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации</p>	<p>число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении 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> $\text{Потруд} = \frac{\text{Устед} + \text{Усайт}}{\text{Зучобц}} \times 100,$ <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>З_{учобц} - 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>100 баллов</p> <p>Для расчета К¹ пояснения в формуле 6</p> $S_n = \sum K_{nmi}^1$ <p>где:</p> <p>S_n – показатель оценки качества n-ой организации;</p> <p>K_{nmi} – среднезвешенная сумма показателей качества в характеризующих n-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам:</p> $K_{1n} = (0,3 \times \text{Пинф} + 0,3 \times \text{Пидист} + 0,4 \times \text{Пп-отруд})$ $K_{2n} = (0,3 \times \text{Пкомф.усл} + 0,4 \times \text{Ппожид} + 0,3 \times \text{Пп-комфуд})$ $K_{3n} = (0,3 \times \text{Пп-оргдост} + 0,4 \times \text{Пп-услугдост} + 0,3 \times \text{Пп-достуд})$ $K_{4n} = (0,4 \times \text{Пп-перв.конт.уд} + 0,4 \times \text{Пп-оказ.услугуд} + 0,2 \times \text{Пп-вещл.дистуд})$ $K_{5n} = (0,3 \times \text{Ппреком} + 0,2 \times \text{Пп-орг.услугуд} + 0,5 \times \text{Пруд}),$ <p>Пинф ... Пруд – 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			
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>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</p> <p>- наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех)</p> <p>- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг</p>
		0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (2.1)</p> <p>Пкомф.усл = ТкомфхСкомф,</p> <p>где:</p> <p>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) 	<ul style="list-style-type: none"> 0 баллов 10 баллов 20 баллов 40 баллов 60 баллов 100 баллов <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (2.2)</p> $\text{Пожид} = (\text{Сожид} + (\text{Усовоер} / \text{Чобщ}) \times 100) / 2,$ <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 1/2 срока – 100 баллов;</p> <p>Усовоер - 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</p> <p>Пожид = Усовоер / Чобщ × 100;</p>
2.2.		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	<ul style="list-style-type: none"> - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 срока 	0-100 баллов	<p>100 баллов</p>
2.3.	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортом предоставления услуг социальной сферы	<ul style="list-style-type: none"> число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты 	0-100 баллов	<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 комфортом 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 уполномоченным 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 применяются оба параметра (2.2.1 и 2.2.2), то значение показателя рассчитывается как среднее 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 K^2 пояснения в формуле 6</p> $S_n = \sum K_{nmi} \cdot I^5$ <p>где:</p> <p>S_n – показатель оценки качества п-ой организации; K_{nmi} – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в п-ой организации, рассчитываемая по формулам: $K1n = (0,3 \times Пинф + 0,3 \times Плдист + 0,4 \times Пп-отфуд)$ $K2n = (0,3 \times Пкомф.уст + 0,4 \times Ппожид + 0,3 \times Пп-комфуд)$ $K3n = (0,3 \times Пп-оргдост + 0,4 \times Пп-услугдост + 0,3 \times Пп-достуд)$ $K4n = (0,4 \times Пп-перв.конт.уд + 0,4 \times Пп-оказ.услугуд + 0,2 \times Пп-вежл.дистуд)$ $K5n = (0,3 \times Ппреком + 0,2 \times Пп-орг.услугуд + 0,5 \times Ппуд)$ $Пинф$... $Ппуд$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в п-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 – 8 Единого порядка.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>3</p>	<p>Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</p>			<p>100 баллов Для расчета формула (3.1)</p> $Поргдост = Торгдост \times Соргдост$ <p>где:</p> <p>$Торгдост$ – 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:</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>0,3</p> <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>3.1</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); - 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>- 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>100 баллов за каждое условие</p> <p>100 баллов</p>	

3.2	0,4	<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 (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	<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 (инструктирование) 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> <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>100 баллов</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (3.2)</p> <p>$\text{Пуслудост} = \text{Туслудост} \times \text{Суслудост},$</p> <p>где:</p> <p>Туслудост – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);</p> <p>Суслудост – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>
3.3	0,3	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).</p>	<p>3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов</p>	<p>0-100 баллов</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (3.3)</p> <p>$\text{Пдостуд} = (\text{Удост} / \text{Чинв}) \times 100,$</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» (К³)</p>	<p>1,0</p>			<p>100 баллов Для расчета К³ пояснения в формуле 6 $S_n = \sum \sqrt{K_{n,i}^2}$ где: S_n – показатель оценки качества n-ой организации; K_{n,i} – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих n-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам: K_{1n}=(0,3×П_{инф} + 0,3×П_{дист} + 0,4× П_{n-откруд}) K_{2n}=(0,3×П_{комф.уст} + 0,4×П_{ожид} + 0,3×П_{n-комфуд}) K_{3n}=(0,3×П_{n-оргдост} + 0,4×П_{n-услугдост} + 0,3× П_{n-достуд}) K_{4n}=(0,4×П_{n-перв.конт.уд} + 0,4×П_{n-оказ.услугуд} + 0,2×П_{n-вежл.дистуд}) K_{5n}=(0,3×П_{n-преком} + 0,2×П_{n-орг.услугуд} + 0,5×П_{nуд}), П_{инф} ... П_{уд} – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 – 8. Единого порядка.</p>
<p>4</p>	<p>Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы</p>			
<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).</p>	<p>0,4</p>	<p>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</p>	<p>0-100 баллов 100 баллов</p>	<p>100 баллов Для расчета формула (4.1) $\text{Пперв.конт.уд} = (\text{Уперв.конт} / \text{Чобщ}) \times 100,$ где Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>
<p>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).</p>	<p>0,4</p>	<p>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</p>	<p>0-100 баллов 100 баллов</p>	<p>100 баллов Для расчета формула (4.2) $\text{Показ.услугуд} = (\text{Уоказ.услуг} / \text{Чобщ}) \times 100,$ где Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>

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 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3) Пвежл.дистуд = (Увежл.дист/ Чобщ) x100, где Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K⁴)	1,0				100 баллов Для расчета K ⁴ пояснения в формуле 6 $S_n = \sum K_{nmi} / 5$ где: S _n – показатель оценки качества n-ой организации; K _{nmi} – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам: K1n=(0,3xПинф + 0,3xПподд + 0,4x Пп-отфуд) K2n=(0,3xПкомф.уст + 0,4xПпожид + 0,3xПп-комфуд) K3n=(0,3xПп-оргдост + 0,4xПп-услугдост + 0,3x Пп-достуд) K4n=(0,4xПп-перв.конт.уд + 0,4xПп-оказ.услугуд + 0,2xПп-вежл.дистуд) K5n=(0,3xПреком + 0,2xПп-орг.услугуд + 0,5xПпуд), Пинф ... Ппуд – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8. Единого порядка.

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания 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) 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) Преком = (Уреком/ Чобщ) x100, 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) $\text{Порг. услуд} = (\text{Уорг. усл} / \text{Чобщ}) \times 100,$ 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» (К⁵)		1,0				100 баллов Для расчета К ⁵ пояснения в формуле 6 $\text{Sn} = \sum \text{Knm} / 5$ где: Sn – показатель оценки качества n-ой организации; Knm – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам: K1n = (0,3 × Пинф + 0,3 × Пдист + 0,4 × Пн-отруд) K2n = (0,3 × Пкомф. усл + 0,4 × Ппожид + 0,3 × Пкомфуд) K3n = (0,3 × Пп-орддст + 0,4 × Пп-услугдост + 0,3 × Пп-достуд) K4n = (0,4 × Пп-переконт уд + 0,4 × Пп-оказ услуд + 0,2 × Пп-вежл. дистуд) K5n = (0,3 × Ппреком + 0,2 × Пп-орг. услуд + 0,5 × Ппуд), Пинф ... Ппуд – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 – 8 Единого порядка.

⁴ Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества услуг уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере охраны здоровья – «наличием и понятностью навигации внутри организации»; для организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)).