

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 17.03.2021 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.

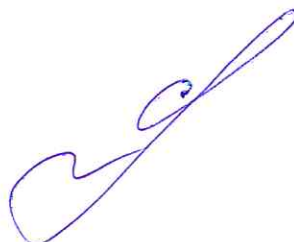
Решили:

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



Сугонаява 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	1	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 официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	1.2.	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	1.2.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	Значение показателей в баллах	Значение показателей в баллах
1	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	1	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 официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	1.2.	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	1.2.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	Значение показателей в баллах	Значение показателей в баллах

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационном сайте организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационном сайте организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов 100 баллов	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (1.3) $\text{Потруд} = \frac{\text{Устед} + \text{Усайт}}{2 \times \text{Чобщ}} \times 100,$ где У_{стед} - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационном сайте организации социальной сферы; У_{сайт} - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации; Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.</p>
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К1)	1,0	1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов 100 баллов	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета К1 показателя в формуле 6 $S_n = \sum K_{n1} / 5$ где: S_n – показатель оценки качества n-ой организации; K_{n1} – среднезвешенная сумма показателей, характеризующих n-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам: K1n=(0,3×Пинфр + 0,3×Пидист + 0,4× Пн-отруд) K2n=(0,3×Пкомфр усл + 0,4×Плокид + 0,3×Пн-комфуд) K3n=(0,3×Пн-ордлост + 0,4×Пн-услгудлост + 0,3× Пн-дстудл) K4n=(0,4×Пн-перв конт уд + 0,4×Пн-оказ услгудд + 0,2×Пн-векл дстудд) K5n=(0,3×Ппреком + 0,2×Пн-орг услудд + 0,5×Плудд), Пинфр ... Плудд – 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 услуг ¹						
2						
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, нап: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации социальной сферы; - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	<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>	<p>0 баллов</p> <p>по 20 баллов за каждое условие</p> <p>100 Баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (2.1)</p> <p>Пкомф усл = Т комф х Скомф,</p> <p>где:</p> <p>Ткомф – количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);</p> <p>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 100 баллов 	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (2.2) $Пожд = (Сожид + Усвоевр / Чобщ) \times 100 / 2$, где Сожид – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах; превышает установленный срок ожидания – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; Усвоевр - число опрошенных получателей услуги 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); Чобщ - общее число опрошенных получателей услуги, примененных только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них. $Пожд = Сожид$ или $Пожд = Усвоевр / Чобщ \times 100$.</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	<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 	<ul style="list-style-type: none"> 0-100 баллов 100 баллов 	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (2.3) $Покомфд = Укомф / Чобщ \times 100$, где Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфорностью предоставления услуг организацией социальной сферы; 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 показател (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измераемым 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 показателя независимой оценки качества исполнением федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности. В случае применения 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 среднее арифметическое величина их значений.

	1,0				<p>100 баллов</p> <p>Для расчета K^2 пояснения в формуле 6</p> $S_n = \sum K_{nл} / 5$ <p>где:</p> <p>S_n – показатель оценки качества n-ой организации; $K_{nл}$ – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих n-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам: $K1n = (0,3 \times Пинф + 0,3 \times Пидист + 0,4 \times Пп-отфуд)$ $K2n = (0,3 \times Пкомф.усл + 0,4 \times Пложид + 0,3 \times Пп-комфуд)$ $K3n = (0,3 \times Пп-ордлост + 0,4 \times Пп-услугудост + 0,3 \times Пп-доставл)$ $K4n = (0,4 \times Пп-перв.конт.уд + 0,4 \times Пп-оказ.услугуд + 0,2 \times Пп-вежл.дистуд)$ $K5n = (0,3 \times Ппреком + 0,2 \times Пп-орг.услугуд + 0,5 \times Ппуд)$ Пинф ... Ппуд – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8 Единого порядка.</p>
--	-----	--	--	--	---

3

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

<p>3.1 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. 	0,3	<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>- отсутствуют условия доступности для инвалидов</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов 	<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 (3.1)</p> $\text{Порядок} \pm \text{Торглост} \times \text{Сорглост}$ <p>где:</p> <p>Торглост – количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);</p> <p>Сорглост – количество условий доступности организации для инвалидов.</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"> - 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 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. 	0,4	<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху 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>Пуслудост = Туслудост x 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	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).</p>	0,3	<p>3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов</p>	<p>число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p>	<p>0-100 баллов</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (3.3)</p> <p>Пдостуд = (Удост / Чинв) *100,</p> <p>где</p> <p>Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;</p> <p>Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.</p>

**Итого по критерию 3
«Доступность услуг для
инвалидов» (К3)**

	1,0				<p>100 баллов</p> <p>Для расчета К³ пояснения в формуле 6</p> $S_n = \sum K_{n1} / 5$ <p>где:</p> <p>S_n – показатель оценки качества n-ой организации; K_{n1} – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих n-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам: K_{1n} = (0,3 × Π_{инф} + 0,3 × Π_{дист} + 0,4 × Π_{п-орг} / Π_{уд}) K_{2n} = (0,3 × Π_{комф. усл} + 0,4 × Π_{пожид} + 0,3 × Π_{п-комф} / Π_{уд}) K_{3n} = (0,3 × Π_{п-ордгост} + 0,4 × Π_{п-услуг} / Π_{дост} + 0,3 × Π_{п-дост} / Π_{уд}) K_{4n} = (0,4 × Π_{п-перв. конт. уд} + 0,4 × Π_{п-ока} / Π_{услуг} / Π_{уд} + 0,2 × Π_{п-вежл. дист} / Π_{уд}) K_{5n} = (0,3 × Π_{преком} + 0,2 × Π_{п-орг. усл} / Π_{уд} + 0,5 × Π_{пуд}) / Π_{инф} ... Π_{уд} – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8 Единого порядка.</p>
Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы					
<p>4</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>	0,4	<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>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</p>	<p>0-100 баллов</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (4.1)</p> $\text{Пгера. конт. уд} = (\text{Умера. конт. Чобщ} / \text{х} \times 100,$ <p>где</p> <p>Умера. 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>	0,4	<p>4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы</p>	<p>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</p>	<p>0-100 баллов</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (4.2)</p> $\text{Показ. усл.уд} = (\text{Указ. усл.уд} / \text{Чобщ} \times 100,$ <p>где</p> <p>Указ. усл.уд - 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 при использовании форм взаимодествия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодествия (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 взаимодествия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов 100 баллов	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (4.3)</p> $\text{Вежл. дист.уд} = (\text{Увежл. дист. Чобщ}) \times 100,$ <p>где</p> <p>Увежл. дист. - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодествия;</p> <p>Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.</p> <p>100 баллов</p> <p>Для расчета K^4 пояснения в формуле 6</p> $S_n = \sum_{k=1}^n K_{n15}$ <p>где:</p> <p>S_n – показатель оценки качества n-ой организации;</p> <p>K_{n15} – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих n-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам:</p> $K_{1n} = (0,3 \times \text{Пинф} + 0,3 \times \text{Пидист} + 0,4 \times \text{Пн-отхуд})$ $K_{2n} = (0,3 \times \text{Пкомф.усл} + 0,4 \times \text{Пожид} + 0,3 \times \text{Пн-комфуд})$ $K_{3n} = (0,3 \times \text{Пн-ор.дист} + 0,4 \times \text{Пн-усл.дист} + 0,3 \times \text{Пн-дистуд})$ $K_{4n} = (0,4 \times \text{Пн-перв.конг.уд} + 0,4 \times \text{Пн-оказ.услугуд} + 0,2 \times \text{Пн-вежл.дистуд})$ $K_{5n} = (0,3 \times \text{Ппреком} + 0,2 \times \text{Пн-ор.услугуд} + 0,5 \times \text{Пруд}),$ <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>
<p>Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K⁴)</p> <p>1,0</p>					
<p>Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</p>					
5					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	<p>0-100 баллов 100 баллов</p> <p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (5.1)</p> $\text{Преком} = (\text{Уреком}) \times 100,$ <p>где</p> <p>Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);</p> <p>Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг</p>

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) $Порг.услуг = (Уорг.усл / Чобщ) \times 100$, 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) $Пуд = (\frac{Ууд}{Чобщ}) \times 100$, 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 $S_n = \sum K_{nmi} / 5$ где: S _n – показатель оценки качества n-ой организации; K _{mi} – среднезавешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам: K1n=(0,3×Пинф + 0,3×Пидист + 0,4×Пн-отгруд) K2n=(0,3×Пкомф.усл + 0,4×Пножид + 0,3×Пн-комфуд) K3n=(0,3×Пн-ордлог + 0,4×Пн-услугдлог + 0,3×Пн-дотруд) K4n=(0,4×Пн-перв.конт.уд + 0,4×Пн-оказ.услугуд + 0,2×Пн-векл.дистуд) K5n=(0,3×Ппреком + 0,2×Пн-орг.услугд + 0,5×Пуд), Пинф ... Пуд – 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 установленном 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)».