

Протокол 1

Заседания Общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений города Таганрога, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования. Место проведения, г. Таганрог, «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога», пер.Б.Садовый, 11.

Время проведения 14.03.2019 в 10-00

Присутствовали: руководитель ОС - Иванов А.Н, секретарь ОС - Сугоняева А.В., член ОС Игнатенко Р.В, член ОС Иванкович Э.В член ОС Гавранина В.Н., приглашенное лицо Иванченко И. В., директор муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога».

1. Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг и целевых показателей эффективности деятельности муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога» по итогам проведенной независимой оценки.

По первому вопросу выступила Сугоняева А.В., которая предложила к вниманию собравшихся общие оценки качества оказания услуг, составленные в целях реализации части 6 статьи 23.1 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», приказа Минтруда Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

1. О результатах проведения независимой оценки качества работы муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога», оказывающего социальные услуги населению.

По второму вопросу в прениях приняли участие все присутствующие, а также приглашенное лицо, к которому членами общественного совета поступили вопросы.

Решили:

по первому вопросу: Утвердить показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога по итогам проведенной независимой оценки, в целях реализации части 6 статьи 23.1 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», приказа Минтруда Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

В отделе
м. Игнатенко
14.03.19

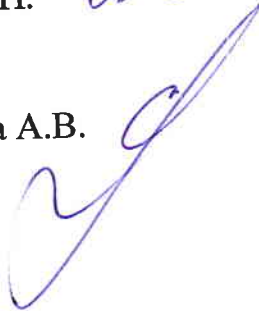
По второму вопросу: Информацию о результатах проведении независимой системы оценки качества работы муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога», оказывающем социальные услуги, принять к сведению.

Решение Общественного совета разместить на официальном сайте в сети «Интернет».

Председатель Иванов А.Н.



Секретарь Сугоняева А.В.



Приложение

к протоколу заседания Общественного

совета

Параметры и значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг

муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

в целях реализации:

- части 6 статьи 23.1 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»,
- приказа Минтруда Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества 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	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы					
1.1.	100 баллов Для расчета формула (1.1) $\text{Пинф} = \frac{\text{Истенд} + \text{Исау}}{\text{И2инорм} \times 100}$ где: Истенд – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации; Исау – объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации); Инорм – объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;					
1.1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами; 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	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы - количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещенных которыми установлено нормативными правовыми актами - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте - количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещенных которыми установлено нормативными правовыми актами	0 баллов 1-100 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; - 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	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адрес электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия.	- 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) $\text{Пдист} = \text{Тдист} \times \text{Сдист},$ $30 \times 4 = 120$ где: Тдист – 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.

1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации в деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационном стенде в помещении организации социальной сферы, на информационном сайте организации «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 стенде в помещении организации социальной сферы, размещенной на информационном сайте организации «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационном стенде в помещении 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 (1.3) $\text{Потруд} = \frac{\text{Устед} + \text{Усайт}}{2 \times \text{Чобш}} \times 100,$ где Устед - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационном стенде в помещении организации социальной сферы; Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации; Чобш - общее число опрошенных получателей услуг.
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K ¹)	1,0		1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов 100 баллов	100 баллов Для расчета K ¹ пояснения в формуле 6 $Sn = \sum K_{mnl} / 5$ где: Sn – показатель оценки качества n-ой организации; K _{mnl} – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам: $K1n = (0,3 \times \text{Пинф} + 0,3 \times \text{Прдист} + 0,4 \times \text{Пп-откруд})$ $K2n = (0,3 \times \text{Пкомф.усл} + 0,4 \times \text{Ппожид} + 0,3 \times \text{Пп-комфуд})$ $K3n = (0,3 \times \text{Пп-оридост} + 0,4 \times \text{Пп-услугдост} + 0,3 \times \text{Пп-достуд})$ $K4n = (0,4 \times \text{Пп-перв конт уд} + 0,4 \times \text{Пп-оказ услугуд} + 0,2 \times \text{Пп-вежл.дистуд})$ $K5n = (0,3 \times \text{Ппреком} + 0,2 \times \text{Пп-орг.услугд} + 0,5 \times \text{Ппуд}),$ Пинф ... Ппуд – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8 Единого порядка.

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

100 баллов

0 баллов

по 20 баллов за каждое условие

100 баллов

100 баллов

Для расчета формула (2.1)

$$Пкомф.усл = Ткомф \times Скомф,$$
 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.

отсутствуют комфортные условия
 - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех)
 - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг

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

0,3

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).

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	- 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)	0 баллов 10 баллов 20 баллов 40 баллов 60 баллов 100 баллов 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.2) $\text{Пожид} = (\text{Сожид} + (\text{Усвовер} / \text{Чобщ}) \times 100) / 2,$ где Сожид - среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах; превышает установленный срок ожидания - 10 баллов; установленному сроку 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; Усвовер - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг; в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них: Пожид = Сожид или Пожид = Усвовер / Чобщ × 100;
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 срока	0-100 баллов	
				число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100 баллов	
				число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	0-100 баллов 100 баллов	
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы			100 баллов Для расчета формула (2.3) $\text{Пкомфуд} = \text{Укомф} / \text{Чобщ} \times 100,$ где Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций

Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Адаптация к изменениям» (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 в установленной сфере деятельности.

	1,0					100 баллов Для расчета K^2 пояснения в формуле 6 $Sn = \sum K_{mi}/5$ где: Sn – показатель оценки качества п-ой организации; K_{mi} – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в п-ой организации, рассчитываемая по формулам: $K1n = (0,3 \times \text{Пинф} + 0,3 \times \text{Пидист} + 0,4 \times \text{Пп-отпуд})$ $K2n = (0,3 \times \text{Пкомф. усл} + 0,4 \times \text{Ппожид} + 0,3 \times \text{Пп-комфуд})$ $K3n = (0,3 \times \text{Пп-оргдост} + 0,4 \times \text{Пп-услугдост} + 0,3 \times \text{Пп-достуд})$ $K4n = (0,4 \times \text{Пп-перв. конт. уд} + 0,4 \times \text{Пп-оказ. услугуд} + 0,2 \times \text{Пп-векл. дистуд})$ $K5n = (0,3 \times \text{Ппреком} + 0,2 \times \text{Пп-орг. услугуд} + 0,5 \times \text{Ппуд}),$ Пинф ... Ппуд – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в п-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8 Единого порядка.
--	-----	--	--	--	--	---

3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов				
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - 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.	0,3	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.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов 0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1) Порядок = Торгодост × Соргодост где: Торгодост – количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности); Соргодост – количество условий доступности организации для инвалидов.

3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - 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.	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - 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.	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.2) Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост, где: Туслугдост – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности); Суслугдост – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	чисто получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3) Пдостуд = (Удост / Чинв) × 100, где Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов; Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

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

	1,0				100 баллов Для расчета К³ пояснения в формуле 6 $Sn = \sum K_{мп}/5$ где: Sn – показатель оценки качества п-ой организации; K_{мп} – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих п-ый критерий оценки качества в п-ой организации, рассчитываемая по формулам: $K1п = (0,3 \times Пинф + 0,3 \times Пидист + 0,4 \times Пп-отруд)$ $K2п = (0,3 \times Пкомф.усл + 0,4 \times Пожид + 0,3 \times Пп-комфуд)$ $K3п = (0,3 \times Пп-орддост + 0,4 \times Пп-услугдост + 0,3 \times Пп-достуд)$ $K4п = (0,4 \times Пп-перв.конт.уд + 0,4 \times Пп-оказ.услугуд + 0,2 \times Пп-вежл.дистуд)$ $K5п = (0,3 \times Ппреком + 0,2 \times Пп-орг.услугуд + 0,5 \times Ппуд)$ Пинф ... Ппуд – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в п-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8 Единого порядка.
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы				100 баллов
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100 баллов Для расчета формула (4.1) $Пперв.конт.уд = (Уперв.конт / Чобщ) \times 100$, где Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100 баллов Для расчета формула (4.2) $Показ.услугуд = (Уоказ.услуг / Чобщ) \times 100$, где Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (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) $П_{\text{вежл.дист.уд}} = (У_{\text{вежл.дист.}} / Ч_{\text{общ}}) \times 100,$ где У _{вежл.дист.} - 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 $S_n = \sum K_{mi} / 5$ где: S _n – показатель оценки качества n-ой организации; K _{mi} – средневзвешенная сумма показателей характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам: K1n=(0,3×П _{инф} + 0,3×П _{дист} + 0,4× П _{п-откруд}) K2n=(0,3×П _{комф.усл} + 0,4×П _{ожид} + 0,3×П _{п-комфуд}) K3n=(0,3×П _{п.орг.дст} + 0,4×П _{п.услуг.дст} + 0,3× П _{п.достуд}) K4n=(0,4×П _{п-пер.конт.уд} + 0,4×П _{п-оказ.услуг.уд} + 0,2×П _{п-вежл.дист.уд}) K5n=(0,3×П _{преком} + 0,2×П _{п-орг.услуг.уд} + 0,5×П _{пуд}), П _{инф} ... П _{пуд} – 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) $\text{Преком} = (\text{Уреком} / \text{Чобщ}) \times 100,$ где Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации); Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг
------	--	-----	---	--	-----------------------------------	--

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ⁴	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2) $\text{Порг.услуг} = (\text{Уорг.усл} / \text{Чобщ}) \times 100,$ где Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3) $\text{Пуд} = (\text{Ууд} / \text{Чобщ}) \times 100,$ 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 n-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам: $K1n = (0,3 \times \text{Пинф} + 0,3 \times \text{Пидист} + 0,4 \times \text{Пп-откруд})$ $K2n = (0,3 \times \text{Пкомф усл} + 0,4 \times \text{Ппожид} + 0,3 \times \text{Пп-комфуд})$ $K3n = (0,3 \times \text{Пп-оргдост} + 0,4 \times \text{Пп-услугдост} + 0,3 \times \text{Пп-достуд})$ $K4n = (0,4 \times \text{Пп-перв.конт уд} + 0,4 \times \text{Пп-оказ.услугуд} + 0,2 \times \text{Пп-вежл.дистуд})$ $K5n = (0,3 \times \text{Ппреком} + 0,2 \times \text{Пп-орг.услугуд} + 0,5 \times \text{Ппуд}),$ 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 исполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере охраны здоровья – «наличием и понятностью навигации внутри организации»; для организаций в сфере культуры, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – «графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)»).