

**Введение**

Настоящий аналитический отчет составлен по итогам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания населения Курской области, проведенного в рамках государственного контракта № 11 от «05» августа 2024 г., который был заключен между Министерством социального обеспечения, материнства и детства Курской области и ЧОУ ВО «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса».

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания населения Курской области проводился в соответствии с:

- Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

- Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Минтруда России от 17.11.2014 № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»;

- постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказ Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «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».

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания населения Курской области проводился с 05 августа по 30 сентября 2024 года.

Выполнение работ по государственному контракту осуществлялось в соответствии с техническим заданием к контракту, при этом методология, программа и инструментарий проведения сбора и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания согласовывались с представителями Заказчика.

В оценке приняли участие 21 организация в сфере социального обслуживания населения Курской области. Сведения по ним представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Сведения организациях

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование организации | Адрес | Сайт | Дата посещения | Группа эксперты |
| 1 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комлексный центр социального обслуживания населения Горшеченского района Курской области» | 306800, Курская область, Горшеченский район,  п. Горшечное,  ул. Кирова, 20 | https://kcson-gr.ru/ | 07.08.2024 | Д.Г.Олейникова  Л.С. Левшина |
| 2 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения города Железногорска Курской области» | 307173, Курская область,  г. Железногорск,  ул. 21 Партсъезда, 17 | https://кцсон-железногорск.рф/index.php | 07.08.2024 | Д.Г.Олейникова  Л.С. Левшина |
| 3 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Железногорский межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения Курской области» | 307150, Курская область, Железногорский район, сл. Михайловка,  ул. Строительная, 7А | https://кцсон-железногорский.рф/ | 09.08.2024 | Д.Г.Олейникова  Л.С. Левшина |
| 4 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Золотухинского района Курской области» | 306020, Курская область, Золотухинский район,  п. Золотухино,  ул. Куйбышева, 19Д | https://kcsonzol.ru/index.php?ysclid=m1jli6uh6t111856634 | 12.08.2024 | Е.В. Семенихина  Д.Г. Олейникова |
| 5 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Касторенского района Курской области» | 306700, Курская область, Касторенский район,  п. Касторное, ул. 50 лет Октября, 6 | https://www.kcson-kasr.ru/ | 13.08.2024 | Д.Г.Олейникова  Л.С. Левшина |
| 6 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Курчатовского района и города Курчатова Курской области» | 307251, Курская область, г. Курчатов,  ул. Энергетиков, 10 | https://kcson-kurchatov.ru/?ysclid=m1jljjgt1719353402 | 14.08.2024 | Е.В. Семенихина  Д.Г. Олейникова |
| 7 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Курского района Курской области» | 305007, Курская область, г. Курск,  ул. Энгельса, 109, литер. А, офис 101 | https://kcson-kr.ru/ | 15.08.2024 | Д.Г.Олейникова  Л.С. Левшина |
| 8 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Медвенского района Курской области» | 307030, Курская область, Медвенский район,  п. Медвенка, ул. Советская, 68-В | http://medvenka.rssi46.ru/ | 16.08.2024 | Е.В. Семенихина  Д.Г. Олейникова |
| 9 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Мантуровского района Курской области» | 307000, Курская область, Мантуровский район,  с. Мантурово,  ул. Ленина, 36, офис 1 | https://kcson-manturovo.ru/index.php?ysclid=m1jly7vhf1869645811 | 19.08.2024 | Д.Г.Олейникова  Л.С. Левшина |
| 10 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского района Курской области» | 307200, Курская область, Октябрьский район,  п. Прямицыно,  ул. Сеймская, 59а | http://www.комплексный-центр.рф/ | 20.08.2024 | Е.В. Семенихина  Л.С. Левшина |
| 11 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального облуживания населения Обоянского района Курской области» | 306230, Курская область, Обоянский район,  г. Обоянь,  ул. Ленина, .23 | https://kcsonoboyan.ru/ | 21.08.2024 | Д.Г.Олейникова  Л.С. Левшина |
| 12 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Пристенского района Курской области» | 306200, Курская область,  Пристенский район,  п. Пристень,  ул. Советская, 22 | https://kcson-pristen.kursk.socinfo.ru/?ysclid=m1jm06q71w610624823 | 22.08.2024 | Е.В. Семенихина  Л.С. Левшина |
| 13 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Поныровского района Курской области» | 306000, Курская область, Поныровский район,  п. Поныри,  ул. Первомайская, 3А | https://kcon18.ru/ | 23.08.2024 | Е.В. Семенихина  Л.С. Левшина |
| 14 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Солнцевского района Курской области» | 306120, Курская область, Солнцевский район,  п. Солнцево,  ул. Ленина, 35 | https://kcson-solncevo.ru/index.php | 26.08.2024 | Д.Г.Олейникова  Л.С. Левшина |
| 15 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Советского района Курской области» | 306600, Курская область, Советский район,  п. Кшенский,  ул. Пролетарская, 45 | https://sovetkcson.ru/index.php?ysclid=m1jm2cazkq555826146 | 27.08.2024 | Е.В. Семенихина  Д.Г. Олейникова |
| 16 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Тимского района Курской области» | 307060, Курская область, Тимский район, п. Тим,  ул. Кирова, 60 | https://kcson-timr.ru/?ysclid=m1jm2yfvvk464205611 | 28.08.2024 | Д.Г.Олейникова  Л.С. Левшина |
| 17 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Фатежского района Курской области» | 307100, Курская область, Фатежский район,  г. Фатеж,  ул. Карла Маркса, 46 | https://kcson-fatezh.ru/?ysclid=m1jm3k0fw4281575231 | 29.08.2024 | Е.В. Семенихина  Л.С. Левшина |
| 18 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Щигровский межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения Курской области» | 306530, Курская область, г. Щигры,  ул. Дзержинского, 39 | https://www.tenderer.ru | 03.09.2024 | Д.Г.Олейникова  Л.С. Левшина |
| 19 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр «Забота» города Курска Курской области» | 305044, Курская область, г. Курск,  ул. Краснознаменная, 16 | https://zabota46.ru/?ysclid=m1jm5lv5qu608286983 | 04.09.2024 | Е.В. Семенихина  Л.С. Левшина |
| 20 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Участие» города Курска Курской области» | 305000, г. Курск,  ул. Дзержинского, 21 | https://www.uchastie-kursk.ru/ | 05.09.2024 | Е.В. Семенихина  Л.С. Левшина |
| 21 | Межрегиональная общественная организация содействия лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Мельница» | 305007, Курская область, г. Курск, 2-й Моковский проезд, 7И | https://melnitsakursk.ru/?ysclid=m1jm6pitt9666415704 | 06.09.2024 | Д.Г.Олейникова  Л.С. Левшина |

**Таблица 2. Количество респондентов из числа получателей услуг в организациях сферы социального обслуживания населения Курской области, получающих услуги 2023 году**

Согласно приказу Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675 н доля респондентов, принявших участие в анкетировании, рассчитывается, как соотношение количества респондентов принявших участие в анкетировании к общему количеству получателей услуг (значение в %). Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование юридического лица** | **Общая численность получателей услуг в 2023 году** | **Объем выборочной совокупности респондентов** | |
| **всего\*** | **Количество респондентов, прошедших опрос через официальный сайт и его сервис «мобильное приложение для гражданина»\*\*** |
| 1. | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комлексный центр социального обслуживания населения Горшеченского района Курской области» | 311 | 153 | 25 |
| 2. | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения города Железногорска Курской области» | 500 | 240 | 40 |
| 3. | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Железногорский межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения Курской области» | 651 | 314 | 53 |
| 4. | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Золотухинского района Курской области» | 542 | 265 | 44 |
| 5 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Касторенского района Курской области» | 996 | 456 | 80 |
| 6 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Курчатовского района и города Курчатова Курской области» | 896 | 398 | 72 |
| 7 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Курского района Курской области» | 554 | 177 | 45 |
| 8 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Медвенского района Курской области» | 429 | 207 | 35 |
| 9 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Мантуровского района Курской области» | 575 | 230 | 46 |
| 10 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского района Курской области» | 313 | 152 | 26 |
| 11 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального облуживания населения Обоянского района Курской области» | 777 | 331 | 63 |
| 12 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Пристенского района Курской области» | 503 | 244 | 41 |
| 13 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Поныровского района Курской области» | 392 | 189 | 32 |
| 14 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Солнцевского района Курской области» | 485 | 233 | 39 |
| 15 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Советского района Курской области» | 961 | 385 | 77 |
| 16 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Тимского района Курской области» | 708 | 284 | 57 |
| 17 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Фатежского района Курской области» | 533 | 257 | 43 |
| 18 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Щигровский межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения Курской области» | 10003 | 483 | 81 |
| 19 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр «Забота» города Курска Курской области» | 1549 | 600 | 120 |
| 20 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Участие» города Курска Курской области» | 3304 | 743 | 120 |
| 21 | Межрегиональная общественная организация содействия лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Мельница» | 138 | 55 | Опрос получателей социальных услуг через официальный сайт bus.gov.ru не представляется возможным.  1. Категория лиц, которым оказываются соцуслуги МОО «Мельница» являются лица БОМЖ и освободившиеся из мест лишения свободы, которые не зарегистрированы на Госуслугах.  2. Процесс восстановления документов вышеуказанным лицам и иные действия осуществляется посредством взаимодействия с МФЦ.  3. Более 90 % лиц поступает в МОО «Мельница» без каких либо документов. |

\*объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

\*\* доля респондентов, подлежащих опросу через официальный сайт bus.gov.ru и его сервис "мобильное приложение для гражданина", составляет не менее 20% от выборочной совокупности респондентов.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг послужили:

− официальные сайты учреждений социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных учреждений;

− официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» bus.gov.ru (в том числе на предмет анализа сведений о наличии и работе с жалобами и обращениями граждан);

− результаты изучения условий оказания услуг в учреждении, полученные следующими способами:

▪ включенное наблюдение - изучение наличия, функционирования и состояния условий непосредственно при посещении учреждения;

▪ «контрольная закупка» (обращение в учреждение по телефону, по электронной почте, на электронные сервисы от имени получателя услуг/от имени виртуального получателя услуг);

▪ изучение наличия и состояния условий доступности учреждений и доступности услуг для инвалидов непосредственно в помещении учреждения;

▪ опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг на основе единой формы анкеты с использованием сервисов официального сайта и/или приложений гражданина и оператора;

▪ опрос потребителей услуг с использованием анкеты, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет, в отношении которой проводится независимая оценка качества условий оказания услуг или на официальном сайте органа местного самоуправления;

▪ опрос потребителей услуг с использованием анкеты, размещенной на специализированном сайте/сервисе организации, с которой в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд заключен государственный контракт на оказание услуг;

▪ опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг на основе единой формы опроса в очном формате на основе интервью, телефонного опроса, на официальном сайте организации социального обслуживания и т.п.).

В рамках технического задания, являющегося неотъемлемой частью государственного контракта от «05» августа 2024 г № 11 были выполнены следующие работы (оказаны услуги):

1. Согласован с Заказчиком план-график проведения мероприятий по сбору информации и, объем генеральной и выборочной совокупности в каждом учреждении;
2. Определен списочный состав экспертных групп по каждому учреждению, подлежащему НОК  
   в соответствии с технически заданием, должен быть представлен в составе отчетной документации;
3. Осуществлен первичный сбор данных по показателям НОК в соответствии с Единым порядком расчета показателей независимой оценки качества;
4. Определена информация о фактическом объеме выборочной совокупности граждан – получателей услуг, принявших участие в оценке удовлетворенности качеством условий оказания услуг (в разрезе методов и каналов сбора мнения граждан), с обоснованием;
5. Собраны документальные свидетельства, подтверждающие достоверность представленной информации (фото/видео материалы из учреждения, подтверждающие наличие и состояние условий оказаний услуг в учреждениях, подлежащих НОК, заполненные опросные листы в бумажном виде по итогам очных интервью с получателями услуг и/или выгрузка данных в электронном формате при использовании мобильного приложения оператора), информация о количестве выездов в организации, список экспертов, проводивших сбор информации непосредственно в учреждениях, подлежащих оценке;
6. Представлены результаты обобщения данных в разрезе показателей и критериев оценки:

* результаты обобщения данных об информации, размещенной на официальных сайтах учреждений в сети Интернет и информационных стендах в их помещениях;
* сведения об удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг,
* значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального облуживания (в баллах), рассчитанные в соответствии с Единым порядком расчета показателей независимой оценки качества;

1. Представлены результаты обобщения данных в разрезе территориальной специфики и/или распределенной структуры учреждений, подлежащих оценке (в том числе - с учетом иных объектов, находящихся на балансе учреждения, подлежащего оценке, на площадке которых осуществляется оказание услуг), в разрезе видов/типов организаций социального обслуживания (в том числе - с учетом различий требований и алгоритмов расчета показателей для отраслей социальной сферы и групп организаций, закрепленных законодательно);
2. Указаны конкретные недостатки по каждому учреждению, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.
3. **Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах учреждений социального обслуживания населения информационных стендах в помещениях**

В соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 от 17 ноября 2014 года N 886н (с изменениями на 1 декабря 2020 года) об утверждении «Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)

Размещению на официальном сайте подлежит следующая информация о поставщике социальных услуг:

1) о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации;

2) об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;

3) о месте нахождения поставщика социальных услуг, его филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;

4) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;

5) о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, и об адресах электронной почты;

6) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;

7) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии);

о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания;

8) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

9) о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);

10) о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги);

11) о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно;

12) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

13) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

14) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

15) о показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги (в случае установления показателей, характеризующих качество оказания социальной услуги, в государственном (муниципальном) социальном заказе на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере);

(Подпункт дополнительно включен с 15 февраля 2021 года приказом Минтруда России от 1 декабря 2020 года N 846н, действует до 1 января 2025 года)

16) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов);

17) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);

18) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов);

19) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

20) об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Выводы по результатам обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях организаций:**

1. Информация о деятельности, размещенная на информационных стендах в помещениях указанных организаций, соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

2. Информация о деятельности, размещенная на официальных сайтах указанных организаций, соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

1. **Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (в баллах)**

В таблице 2 представлены сведения по критерию 1 «**Открытость и доступность информации об организации**»

Таблица 2. Сводная таблица по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации»

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | 1.1Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | 1.1Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 30) | 1.2.Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | 1.2 Значение показателя с учетом веса  (значение веса -30) | 1.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 1.3 Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 40) | Итого |
| ОБУСО « ЦСОН Горшеченского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| ОБУСО «К ЦСОН города Железногорска Курской области» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| ОБУСО «Железногорский МКЦСОН Курской области» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Золотухинского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Касторенского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| ОБУСО «К ЦСОН Курчатовского района и города Курчатова Курской области» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Курского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Медвенского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Мантуровского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Октябрьского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| ОБУСО «К ЦСОН Обоянского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| ОБУСО «К ЦСОН Пристенского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Поныровского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Солнцевского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Советского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Тимского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Фатежского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| ОБУСО «Щигровский МКЦСОН Курской области» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| ОБУСО «СРЦ «Забота» города Курска» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| ОБУСО «Центр социального обслуживания «Участие» города Курска» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| Межрегиональная общественная организация содействия лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Мельница» | 100 | **30** | 100 | **30** | 98 | **39,2** | **99,2** |

По второму критерию «**Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги**». Данные по каждой организации представлены в таблице 3.

Таблица 3. Сводная таблица по второму критерию «**Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги**»

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | 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). | 2.1 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 30) | 2.2 Время ожидания предоставления услуги | 2.2Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 40) | 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 2.2 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 30) | Итого |
| ОБУСО «КЦСОН Горшеченского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН города Железногорска Курской области» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| ОБУСО «Железногорский МКЦСОН Курской области» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Золотухинского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Касторенского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Курчатовского района и города Курчатова Курской области» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Курского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Медвенского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Мантуровского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Октябрьского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| ОБУСО «К ЦСОН Обоянского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Пристенского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Поныровского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Солнцевского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Советского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Тимского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| ОБУСО «К ЦСОН Фатежского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| ОБУСО «Щигровский МКЦСОН Курской области» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| ОБУСО «СРЦ «Забота» города Курска» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| ОБУСО «ЦСО «Участие» города Курска» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| Межрегиональная общественная организация содействия лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Мельница» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |

По третьему критерию «**Доступность услуг для инвалидов**» сведения представлены в таблице 4.

Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов и осмотром территории по заданным параметрам.

Таблица 4. Сводная таблица по третьему критерию «**Доступность услуг для инвалидов**»

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | 3.1Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | 3.1 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 30) | 3.2Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 3.2 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 40) | 3.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 3.3 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 30) | Итого |
| ОБУСО «КЦСОН Горшеченского района Курской области» | 60 | **18** | 100 | **40** | 100 | **30** | **88** |
| ОБУСО «КЦСОН города Железногорска Курской области» | 100 | **30** | 100 | **40** | 100 | **30** | **100** |
| ОБУСО «Железногорский МКЦСОН Курской области» | 80 | **24** | 100 | **40** | 100 | **30** | **94** |
| ОБУСО «КЦСОН Золотухинского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **40** | 100 | **30** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Касторенского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **40** | 100 | **30** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Курчатовского района и города Курчатова Курской области» | 100 | **30** | 100 | **40** | 100 | **30** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Курского района Курской области» | 80 | **24** | 100 | **40** | 100 | **30** | **94** |
| ОБУСО «КЦСОН Медвенского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **40** | 100 | **30** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Мантуровского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **40** | 100 | **30** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Октябрьского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **40** | 97 | **29,1** | **99,1** |
| ОБУСО «КЦСОН Обоянского района Курской области» | 100 | **300** | 100 | **40** | 100 | **30** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Пристенского района Курской области» | 80 | **24** | 100 | **40** | 100 | **30** | **94** |
| ОБУСО «КЦСОН Поныровского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **40** | 100 | **30** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Солнцевского района Курской области» | 80 | **24** | 100 | **40** | 100 | **30** | **92** |
| ОБУСО «КЦСОН Советского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **40** | 100 | **30** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Тимского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **40** | 97 | **29,1** | **99,1** |
| ОБУСО «КЦСОН Фатежского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **40** | 97 | **29,1** | **99,1** |
| ОБУСО «Щигровский МКЦСОН Курской области» | 100 | **30** | 100 | **40** | 100 | **30** | **100** |
| ОБУСО «СРЦ «Забота» города Курска» | 100 | **30** | 100 | **40** | 97 | **29,1** | **99,1** |
| ОБУСО «ЦСО «Участие» города Курска» | 100 | **30** | 100 | **40** | 100 | **30** | **100** |
| Межрегиональная общественная организация содействия лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Мельница» | 100 | **30** | 40 | **16** | 91 | **27,3** | **73,3** |

По четвертому критерию **«Доброжелательность, вежливость работников организации**» данные представлены в таблице 5.Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Таблица 5. Сводная таблица по четвертому критерию «**Доброжелательность, вежливость работников организации**» | | | | | | | |  |
| Организации | 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 | 4.1 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 40) | 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). | 4.2 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 40) | 4.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 4.3 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 20) | Итого | | |
| ОБУСО «КЦСОН Горшеченского района Курской области» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| ОБУСО «КЦСОН города Железногорска Курской области» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| ОБУСО «Железногорский МКЦСОН Курской области» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| ОБУСО «КЦСОН Золотухинского района Курской области» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| ОБУСО «КЦСОН Касторенского района Курской области» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| ОБУСО «КЦСОН Курчатовского района и города Курчатова Курской области» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| ОБУСО «КЦСОН Курского района Курской области» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| ОБУСО «КЦСОН Медвенского района Курской области» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| ОБУСО «КЦСОН Мантуровского района Курской области» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| ОБУСО «КЦСОН Октябрьского района Курской области» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| ОБУСО «КЦСОН Обоянского района Курской области» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| ОБУСО «КЦСОН Пристенского района Курской области» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| ОБУСО «КЦСОН Поныровского района Курской области» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| ОБУСО «КЦСОН Солнцевского района Курской области» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| ОБУСО «КЦСОН Советского района Курской области» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| ОБУСО «КЦСОН Тимского района Курской области» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| ОБУСО «КЦСОН Фатежского района Курской области» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| ОБУСО «Щигровский МКЦСОН Курской области» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| ОБУСО «СРЦ «Забота» города Курска» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| ОБУСО «ЦСО «Участие» города Курска Курской области» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| Межрегиональная общественная организация содействия лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Мельница» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |

По пятому критерию «**Удовлетворенность условиями оказания услуг**» данные представлены в таблице 6.

Таблица 6. Сводная таблица по пятому критерию «**Удовлетворенность условиями оказания услуг**»

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | 5.1 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 30) | 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | 5.2 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 20) | 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | 5.3 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 50) | Итого |
| ОБУСО «КЦСОН Горшеченского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН города Железногорска Курской области» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| ОБУСО «Железногорский МКЦСОН Курской области» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Золотухинского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Касторенского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Курчатовского района и города Курчатова Курской области» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Курского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Медвенского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Мантуровского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Октябрьского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Обоянского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Пристенского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Поныровского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Солнцевского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Советского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Тимского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| ОБУСО «КЦСОН Фатежского района Курской области» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| ОБУСО «Щигровский МКЦСОН Курской области» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| ОБУСО «СРЦ «Забота» города Курска» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| ОБУСО «ЦСО «Участие» города Курска Курской области» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| Межрегиональная общественная организация содействия лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Мельница» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |

В таблице 7 представлены общие сведения по всем критериям анализируемых организаций

Таблица 7. Сводная таблица по пяти критериям

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации | Критерий 2.  Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги | Критерий 3.  Доступность услуг для инвалидов | Критерий 4.  Доброжелательность, вежливость работников организации | Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг |
| ОБУСО «КЦСОН Горшеченского района Курской области» | 100 | 100 | 88 | 100 | 100 |
| ОБУСО «КЦСОН города Железногорска Курской области» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ОБУСО «Железногорский МКЦСОН Курской области» | 100 | 100 | 94 | 100 | 100 |
| ОБУСО «КЦСОН Золотухинского района Курской области» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ОБУСО «КЦСОН Касторенского района Курской области» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ОБУСО «КЦСОН Курчатовского района и города Курчатова Курской области» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ОБУСО «КЦСОН Курского района Курской области» | 100 | 100 | 94 | 100 | 100 |
| ОБУСО «КЦСОН Медвенского района Курской области» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ОБУСО «КЦСОН Мантуровского района Курской области» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ОБУСО «КЦСОН Октябрьского района Курской области» | 100 | 100 | 99,1 | 100 | 100 |
| ОБУСО «КЦСОН Обоянского района Курской области» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ОБУСО «КЦСОН Пристенского района Курской области» | 100 | 100 | 94 | 100 | 100 |
| ОБУСО «КЦСОН Поныровского района Курской области» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ОБУСО «КЦСОН Солнцевского района Курской области» | 100 | 100 | 92 | 100 | 100 |
| ОБУСО «КЦСОН Советского района Курской области» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ОБУСО «КЦСОН Тимского района Курской области» | 100 | 100 | 99,1 | 100 | 100 |
| ОБУСО «КЦСОН Фатежского района Курской области» | 100 | 100 | 99,1 | 100 | 100 |
| ОБУСО «Щигровский МКЦСОН Курской области» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ОБУСО «СРЦ «Забота» города Курска» | 100 | 100 | 99,1 | 100 | 100 |
| ОБУСО «ЦСО «Участие» города Курска» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Межрегиональная общественная организация содействия лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Мельница» | 100 | 100 | 73,3 | 100 | 100 |

1. **Основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг**

**ОБУСО «КЦСОН Горшеченского района Курской области»**

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг выявлены следующие недостатки:

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» отсутствуют:

по пункту 3.1 «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
2. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы

по пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ОБУСО «КЦСОН города Железногорска Курской области»**

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг недостатков не выявлено.

**ОБУСО «Железногорский МКЦСОН Курской области»**

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг выявлены следующие недостатки:

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» отсутствуют:

по пункту 3.1 «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Наличие сменных кресел-колясок

**ОБУСО «КЦСОН Золотухинского района Курской области»**

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг недостатков не выявлено

**ОБУСО «КЦСОН Касторенского района Курской области»**

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг недостатков не выявлено.

**ОБУСО «КЦСОН Курчатовского района и города Курчатова Курской области»**

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг недостатков не выявлено.

**ОБУСО «КЦСОН Курского района Курской области»**

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг выявлены следующие недостатки:

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» отсутствуют:

по пункту 3.1 «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы

по пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ОБУСО «К ЦСОН Медвенского района Курской области»**

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг недостатков не выявлено**.**

ОБ**УСО «КЦСОН Мантуровского района Курской области»**

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг недостатков не выявлено.

**ОБУСО «КЦСОН Октябрьского района Курской области»**

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг выявлены следующие недостатки:

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» отсутствуют:

по пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ОБУСО «КЦСОН Обоянского района Курской области»**

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг недостатков не выявлено.

**ОБУСО «КЦСОН Пристенского района Курской области»**

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг выявлены следующие недостатки:

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» отсутствуют:

по пункту 3.1 «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют**:**

1. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы ОБУСО «КЦСОН Пристенского района Курской области»

**ОБУСО «КЦСОН Поныровского района Курской области»**

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг недостатков не выявлено.

**ОБУСО «КЦСОН Солнцевского района Курской области»**

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг выявлены следующие недостатки:

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» отсутствуют:

по пункту 3.1 «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

**ОБУСО «КЦСОН Советского района Курской области»**

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг недостатков не выявлено.

**ОБУСО «КЦСОН Тимского района Курской области»**

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг выявлены следующие недостатки:

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» отсутствуют:

по пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

**ОБУСО «КЦСОН Фатежского района Курской области»**

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг выявлены следующие недостатки:

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» отсутствуют:

по пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

**ОБУСО «Щигровский МКЦСОН Курской области»**

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг» недостатки не выявлены.

**ОБУСО «СРЦ «Забота» города Курска»**

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг» выявлены следующие недостатки:

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» отсутствуют:

по пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

**ОБУСО «ЦСО «Участие» города Курска»**

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг недостатков не выявлено.

**Межрегиональная общественная организация содействия лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Мельница»**

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг выявлены следующие недостатки:

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» отсутствуют:

по пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
4. Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению.

**4.Выводы по результатам выполнения работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания и предложения по совершенствованию их деятельности**

По итогам расчета всех критериев для организаций Курской области был сформирован их рейтинг, представленный в таблице 8.

Таблица 8. Рейтинг организаций социального обслуживания Курской области

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Организации | Баллы | Рейтинг |
| ОБУСО «КЦСОН города Железногорска Курской области» | 100 | 1 |
| ОБУСО «КЦСОН Золотухинского района Курской области» | 100 | 1 |
| ОБУСО «КЦСОН Касторенского района Курской области» | 100 | 1 |
| ОБУСО «КЦСОН Курчатовского района и города Курчатова Курской области» | 100 | 1 |
| ОБУСО «КЦСОН Медвенского района Курской области» | 100 | 1 |
| ОБУСО «КЦСОН Мантуровского района Курской области» | 100 | 1 |
| ОБУСО «КЦСОН Обоянского района Курской области» | 100 | 1 |
| ОБУСО «КЦСОН Поныровского района Курской области» | 100 | 1 |
| ОБУСО «КЦСОН Советского района Курской области» | 100 | 1 |
| ОБУСО «Щигровский МКЦСОН Курской области» | 100 | 1 |
| ОБУСО «ЦСО «Участие» города Курска» | 100 | 1 |
| ОБУСО «КЦСОН Октябрьского района Курской области» | 99,8 | 2 |
| ОБУСО «КЦСОН Тимского района Курской области» | 99,8 | 2 |
| ОБУСО «КЦСОН Фатежского района Курской области» | 99,8 | 2 |
| ОБУСО «СРЦ «Забота» города Курска Курской области» | 99,8 | 2 |
| ОБУСО «Железногорский МКЦСОН Курской области» | 98,8 | 2 |
| ОБУСО «КЦСОН Курского района Курской области» | 98,8 | 2 |
| ОБУСО «КЦСОН Пристенского района Курской области» | 98,8 | 2 |
| ОБУСО «КЦСОН Солнцевского района Курской области» | 98,4 | 3 |
| ОБУСО «КЦСОН Горшеченского района Курской области» | 97,6 | 4 |
| Межрегиональная общественная организация содействия лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Мельница» | 94,66 | 5 |
|  | **99,35** | |

Расчет по всем организациям по каждому критерию представлен в Приложении

**Предложения**

**по совершенствованию деятельности организациями социального обслуживания**

**ОБУСО «КЦСОН Горшеченского района Курской области»**

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» обеспечить:

по пункту 3.1 «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» обеспечить:

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
2. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы

по пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ОБУСО «Железногорский МКЦСОН Курской области»**

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» обеспечить:

по пункту 3.1 «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» обеспечить:

1. Наличие сменных кресел-колясок

**ОБУСО «ЦСОН Курского района Курской области»**

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» обеспечить:

по пункту 3.1 «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» обеспечить:

1. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы

по пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ОБУСО «КЦСОН Октябрьского района Курской области»**

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» обеспечить:

по пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ОБУСО «КЦСОН Пристенского района Курской области»**

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» обеспечить:

по пункту 3.1 «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» обеспечить:

1. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы ОБУСО «КЦСОН Пристенского района Курской области».

**ОБУСО «КЦСОН Солнцевского района Курской области»**

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» обеспечить:

по пункту 3.1 «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» обеспечить:

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

**ОБУСО «КЦСОН Тимского района Курской области»**

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» обеспечить:

по пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ОБУСО «КЦСОН Фатежского района Курской области»**

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» обеспечить:

по пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ОБУСО «СРЦ «Забота» города Курска»**

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» обеспечить:

по пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**Межрегиональная общественная организация содействия лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Мельница»**

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» обеспечить:

по пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
4. Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

**Приложение**

**Сведения об организации - операторе**

Частное образовательное учреждение высшего образования «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»

305000, г. Курск, ул. Радищева, 35

Тел. 70-82-46, факс 70-56-87

ИНН 4632005963 КПП 463201001

Р/сч 40703810000520000006

К/сч 30101810145250000411

Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО) г. Москва

БИК 044525411

ОКОНХ 92200, ОКПД 803, ОКПО 035414063

ОГРН 1024600966422, ОКТМО 38701000

ОКФС – 53

Независимая оценка проведена Центром независимой оценки качества условий оказания услуг организациям в сфере культуры, образования и социального обеспечения населения созданном в ЧОУ ВО «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»

Члены экспертной группы:

Левшина Л.С. - заместитель декана факультета дополнительного образования МЭБИК.

Олейникова Д.Г. – эксперт, ст. преподаватель кафедры экономики МЭБИК.

Семенихина Е.В. – специалист факультета Дополнительного образования МЭБИК.

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

**ОБУСО «КЦСОН Горшеченского района Курской области»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по организации** | **Значение показателя оценки качества организации** | |
| 1 | | Критерий «**Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации**» | | | | |
| 1.1. | | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (17/17стенд+19/19сайт ) /2х100= 100инф | | 100баллов |
| 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 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). | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 6дист = 100дист  В наличии 6 дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | | 100 баллов |
| 1.3 | | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | по формуле (1.3):    (153стенд+153сайт) /2\*153общ) х 100=100откруд | | 100баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100откруд) | | | | | | **100баллов** |
| 2. | Критерий «**Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги**» | | | | | |
| 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). | | 30% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 8комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют восемь комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов | |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги | | 40% | base_1_308521_32770 | 100  баллов | |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 30% | по формуле (2.3):    (153комф/153общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов | |
| **Итого по критерию 2 (К2):**К2n = (0,3 x Пnкомф.усл + 0,4 x Пnожид + 0,3 x Пn-комфуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 3. | | Критерий «**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);  - 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. | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×3оргдост = 60оргдост  В наличии три условие доступности услуг для инвалидов. | 60 баллов | |
| 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. | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×5услдост = 100услдост  В наличии пять условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов | |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | 30% | по формуле (3.3):    (15дост/15инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 60оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | **54,9 баллов** | |
| 4. | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | | |
| 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). | 40% | по формуле (4.1):    (153перв.конт/153общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов | |
| 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). | 40% | по формуле (4.2):    (153каз.услуг/153общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов | |
| 4.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (4.3):    (153вежл.дист/153общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 5. | | Критерий «**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 социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | по формуле (5.1):    (153реком/153общ) ×100 = 100реком | 100 баллов | |
| 5.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (5.2):    (153орг.усл/153общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов | |
| 5.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | по формуле (5.3):    (153уд/153общ) ×100 = 100уд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | **100 баллов** | |

Расчет показателя оценки качества по учреждению (по формуле (6)):



(100+100 +88+100+100)=97,6ОБУСО «КЦСОН Горшеченского района Курской области»

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

**ОБУСО «КЦСОН города Железногорска Курской области»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по организации** | **Значение показателя оценки качества организации** | |
| 1 | | Критерий «**Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации**» | | | | |
| 1.1. | | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (17/17стенд+19/19сайт ) /2 х100= 100 инф | | 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 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). | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 6дист = 100дист  В наличии шесть дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | | 100 баллов |
| 1.3 | | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | по формуле (1.3):    (240стенд+240сайт) /2\*240общ) х 100=100откруд | | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100 откруд) | | | | | | **100 баллов** |
| 2. | Критерий «**Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги**» | | | | | |
| 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). | | 30% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 8комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют восемь комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов | |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги | | 40% | base_1_308521_32770 | 100  баллов | |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 30% | по формуле (2.3):    (240комф/240общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов | |
| **Итого по критерию 2 (К2):**К2n = (0,3 x Пnкомф.усл + 0,4 x Пnожид + 0,3 x Пn-комфуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 3. | | Критерий «**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);  - 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. | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×5оргдост = 100оргдост  В наличии пять условий доступности услуг для инвалидов. | 100 баллов | |
| 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. | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×6услдост = 100услдост  В наличии шесть условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов | |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | 30% | по формуле (3.3):    (106дост/106инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 100оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 4. | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | | |
| 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). | 40% | по формуле (4.1):    (240перв.конт/240общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов | |
| 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). | 40% | по формуле (4.2):    (240каз.услуг/240общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов | |
| 4.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (4.3):    (240вежл.дист/240общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 5. | | Критерий «**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 социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | по формуле (5.1):    (240реком/240общ) ×100 = 100реком | 100 баллов | |
| 5.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (5.2):    (240орг.усл/240общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов | |
| 5.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | по формуле (5.3):    (240уд/240общ) ×100 = 100уд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | **100 баллов** | |

Расчет показателя оценки качества по организации (по формуле (6)):



(100+100 +100+100+100)=100ОБУСО «КЦСОН города Железногорска Курской области»

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

**ОБУСО «Железногорский МКЦСОН Курской области»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по организации** | **Значение показателя оценки качества организации** | |
| 1 | | Критерий «**Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации**» | | | | |
| 1.1. | | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (17/17стенд+19/19сайт ) /2 х100= 100 инф | | 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 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). | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 5дист = 100дист  В наличии пяти дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | | 100 баллов |
| 1.3 | | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | по формуле (1.3):    (314стенд+314сайт) /2\*314общ) х 100=100откруд | | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100 откруд) | | | | | | **100 баллов** |
| 2. | Критерий «**Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги**» | | | | | |
| 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). | | 30% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 8комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют восемь комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов | |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги | | 40% | base_1_308521_32770 | 100  баллов | |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 30% | по формуле (2.3):    (314комф/314общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов | |
| **Итого по критерию 2 (К2):**К2n = (0,3 x Пnкомф.усл + 0,4 x Пnожид + 0,3 x Пn-комфуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 3. | | Критерий «**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);  - 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. | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×4оргдост = 80оргдост  В наличии четыре условие доступности услуг для инвалидов. | 80 баллов | |
| 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. | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×6услдост = 100услдост  В наличии шесть условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов | |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | 30% | по формуле (3.3):    (106дост/106инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 80оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | **94 баллов** | |
| 4. | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | | |
| 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). | 40% | по формуле (4.1):    (314перв.конт/314общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов | |
| 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). | 40% | по формуле (4.2):    (314каз.услуг/314общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов | |
| 4.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (4.3):    (314вежл.дист/314общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 5. | | Критерий «**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 социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | по формуле (5.1):    (314реком/314общ) ×100 = 100реком | 100 баллов | |
| 5.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (5.2):    (314орг.усл/314общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов | |
| 5.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | по формуле (5.3):    (314уд/314общ) ×100 = 100уд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | **100 баллов** | |

Расчет показателя оценки качества по организации (по формуле (6)):



(100+100 +94+100+100)=98,8 ОБУСО «Железногорский МКЦСОН Курской области»

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

**ОБУСО «КЦСОН Золотухинского района Курской области»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по организации** | **Значение показателя оценки качества организации** | |
| 1 | | Критерий «**Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации**» | | | | |
| 1.1. | | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (17/17стенд+19/19сайт ) /2 х100= 100 инф | | 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 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). | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 6дист = 100дист  В наличии шесть дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | | 100 баллов |
| 1.3 | | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | по формуле (1.3):    (265стенд+265сайт) /2\*265общ) х 100=100откруд | | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100 откруд) | | | | | | **100 баллов** |
| 2. | Критерий «**Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги**» | | | | | |
| 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). | | 30% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 8комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют восемь комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов | |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги | | 40% | base_1_308521_32770 | 100  баллов | |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 30% | по формуле (2.3):    (265комф/265общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов | |
| **Итого по критерию 2 (К2):**К2n = (0,3 x 100 + 0,4 x 100 + 0,3 x 100) | | | | | **100 баллов** | |
| 3. | | Критерий «**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);  - 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. | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×5оргдост = 100оргдост  В наличии пять условий доступности услуг для инвалидов. | 100 баллов | |
| 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. | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×6услдост = 100услдост  В наличии шесть условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов | |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | 30% | по формуле (3.3):    (265дост/265инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 80оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 4. | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | | |
| 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). | 40% | по формуле (4.1):    (265перв.конт/265общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов | |
| 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). | 40% | по формуле (4.2):    (265каз.услуг/265общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов | |
| 4.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (4.3):    (265вежл.дист/265общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 5. | | Критерий «**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 социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | по формуле (5.1):    (265реком/265общ) ×100 = 100реком | 100 баллов | |
| 5.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (5.2):    (265орг.усл/265общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов | |
| 5.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | по формуле (5.3):    (265уд/265общ) ×100 = 100уд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | **100 баллов** | |

Расчет показателя оценки качества по организации (по формуле (6)):



(100+100 +100+100+100)=100ОБУСО «КЦСОН Золотухинского района Курской области»

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

**ОБУСО «КЦСОН Касторенского района Курской области»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по организации** | **Значение показателя оценки качества организации** | |
| 1 | | Критерий «**Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации**» | | | | |
| 1.1. | | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (17/17стенд+19/19сайт ) /2 х100= 100 инф | | 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 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). | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 6дист = 100дист  В наличии шесть дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | | 100 баллов |
| 1.3 | | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | по формуле (1.3):    (456стенд+456сайт) /2\*456общ) х 100=100откруд | | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100 откруд) | | | | | | **100 баллов** |
| 2. | Критерий «**Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги**» | | | | | |
| 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). | | 30% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 8комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют восемь комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов | |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги | | 40% | base_1_308521_32770 | 100  баллов | |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 30% | по формуле (2.3):    (456комф/456общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов | |
| **Итого по критерию 2 (К2):**К2n = (0,3 x 100 + 0,4 x 100 + 0,3 x 100) | | | | | **100 баллов** | |
| 3. | | Критерий «**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);  - 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. | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×5оргдост = 100оргдост  В наличии пять условий доступности услуг для инвалидов. | 100 баллов | |
| 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. | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×6услдост = 100услдост  В наличии шесть условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов | |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | 30% | по формуле (3.3):    (106дост/106инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 100оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 4. | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | | |
| 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). | 40% | по формуле (4.1):    (456перв.конт/456общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов | |
| 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). | 40% | по формуле (4.2):    (456каз.услуг/456общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов | |
| 4.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (4.3):    (456вежл.дист/456общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 5. | | Критерий «**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 социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | по формуле (5.1):    (456реком/456общ) ×100 = 100реком | 100 баллов | |
| 5.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (5.2):    (456орг.усл/456общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов | |
| 5.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | по формуле (5.3):    (456уд/456общ) ×100 = 100уд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | **100 баллов** | |

Расчет показателя оценки качества по организации (по формуле (6)):



(100+100 +92+100+100)=98,4ОБУСО «КЦСОН Касторенского района Курской области»

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

**ОБУСО «КЦСОН Курчатовского района и города Курчатова Курской области»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по организации** | **Значение показателя оценки качества организации** | |
| 1 | | Критерий «**Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации**» | | | | |
| 1.1. | | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (17/17стенд+19/19сайт ) /2 х100= 100 инф | | 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 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). | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 6дист = 100дист  В наличии шесть дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | | 100 баллов |
| 1.3 | | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | по формуле (1.3):    (398стенд+398сайт) /2\*398общ) х 100=100откруд | | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100 откруд) | | | | | | **100 баллов** |
| 2. | Критерий «**Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги**» | | | | | |
| 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). | | 30% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 8комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют восемь комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов | |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги | | 40% | base_1_308521_32770 | 100  баллов | |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 30% | по формуле (2.3):    (398комф/398общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов | |
| **Итого по критерию 2 (К2):**К2n = (0,3 x 100 + 0,4 x 100 + 0,3 x 100) | | | | | **100 баллов** | |
| 3. | | Критерий «**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);  - 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. | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×5оргдост = 100оргдост  В наличии пять условия доступности услуг для инвалидов. | 100 баллов | |
| 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. | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×5услдост = 100услдост  В наличии пять условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов | |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | 30% | по формуле (3.3):    (108дост/108инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 100оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 4. | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | | |
| 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). | 40% | по формуле (4.1):    (398перв.конт/398общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов | |
| 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). | 40% | по формуле (4.2):    (398каз.услуг/398общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов | |
| 4.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (4.3):    (398вежл.дист/398общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 5. | | Критерий «**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 социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | по формуле (5.1):    (398реком/398общ) ×100 = 100реком | 100 баллов | |
| 5.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (5.2):    (398орг.усл/398общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов | |
| 5.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | по формуле (5.3):    (398уд/398общ) ×100 = 100уд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | **100 баллов** | |

Расчет показателя оценки качества по организации (по формуле (6)):



(100+100 +100+100+100)=100ОБУСО «КЦСОН Курчатовского района и города Курчатова Курской области»

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

**ОБУСО «КЦСОН Курского района Курской области»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по организации** | **Значение показателя оценки качества организации** | |
| 1 | | Критерий «**Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации**» | | | | |
| 1.1. | | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (17/17стенд+19/19сайт ) /2 х100= 100 инф | | 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 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). | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 6дист = 100дист  В наличии шесть дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | | 100 баллов |
| 1.3 | | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | по формуле (1.3):    (177стенд+177сайт) /2\*177общ) х 100=100откруд | | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100 откруд) | | | | | | **100 баллов** |
| 2. | Критерий «**Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги**» | | | | | |
| 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). | | 30% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 8комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют восемь комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов | |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги | | 40% | base_1_308521_32770 | 100  баллов | |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 30% | по формуле (2.3):    (177комф/177общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов | |
| **Итого по критерию 2 (К2):**К2n = (0,3 x 100 + 0,4 x 100 + 0,3 x 100) | | | | | **100 баллов** | |
| 3. | | Критерий «**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);  - 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. | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×4оргдост = 80оргдост  В наличии четыре условия доступности услуг для инвалидов. | 80 баллов | |
| 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. | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×5услдост = 100услдост  В наличии пять условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов | |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | 30% | по формуле (3.3):    (98дост/98инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 80оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | **94 баллов** | |
| 4. | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | | |
| 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). | 40% | по формуле (4.1):    (177перв.конт/177общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов | |
| 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). | 40% | по формуле (4.2):    (177каз.услуг/177общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов | |
| 4.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (4.3):    (177вежл.дист/177общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 5. | | Критерий «**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 социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | по формуле (5.1):    (177реком/177общ) ×100 = 100реком | 100 баллов | |
| 5.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (5.2):    (177орг.усл/177общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов | |
| 5.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | по формуле (5.3):    (177уд/177общ) ×100 = 100уд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | **100 баллов** | |

Расчет показателя оценки качества по организации (по формуле (6)):



(100+100 +94+100+100)=98,8ОБУСО «КЦСОН Курского района Курской области»

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

**ОБУСО «КЦСОН Медвенского района Курской области»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по организации** | **Значение показателя оценки качества организации** | |
| 1 | | Критерий «**Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации**» | | | | |
| 1.1. | | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (17/17стенд+19/19сайт ) /2 х100= 100 инф | | 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 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). | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 6дист = 100дист  В наличии шесть дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | | 100 баллов |
| 1.3 | | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | по формуле (1.3):    (207стенд+207сайт) /2\*207общ) х 100=100откруд | | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100 откруд) | | | | | | **100 баллов** |
| 2. | Критерий «**Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги**» | | | | | |
| 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). | | 30% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 8комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют восемь комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов | |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги | | 40% | base_1_308521_32770 | 100  баллов | |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 30% | по формуле (2.3):    (207комф/207общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов | |
| **Итого по критерию 2 (К2):**К2n = (0,3 x 100 + 0,4 x 100 + 0,3 x 100) | | | | | **100 баллов** | |
| 3. | | Критерий «**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);  - 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. | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×5оргдост = 100оргдост  В наличии пять условий доступности услуг для инвалидов. | 100 баллов | |
| 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. | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×5услдост = 100услдост  В наличии пять условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов | |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | 30% | по формуле (3.3):    (33дост/33инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 80оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 4. | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | | |
| 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). | 40% | по формуле (4.1):    (207перв.конт/207общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов | |
| 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). | 40% | по формуле (4.2):    (207каз.услуг/207общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов | |
| 4.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (4.3):    (207вежл.дист/207общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 5. | | Критерий «**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 социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | по формуле (5.1):    (207реком/207общ) ×100 = 100реком | 100 баллов | |
| 5.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (5.2):    (207орг.усл/207общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов | |
| 5.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | по формуле (5.3):    (207уд/207общ) ×100 = 100уд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | **100 баллов** | |

Расчет показателя оценки качества по организации (по формуле (6)):



(100+100 +100+100+100)=100ОБУСО «КЦСОН Медвенского района Курской области»

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

**ОБУСО «КЦСОН Мантуровского района Курской области»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по организации** | **Значение показателя оценки качества организации** | |
| 1 | | Критерий «**Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации**» | | | | |
| 1.1. | | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (17/17стенд+19/19сайт ) /2 х100= 100 инф | | 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 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). | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 6дист = 100дист  В наличии шесть дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | | 100 баллов |
| 1.3 | | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | по формуле (1.3):    (230стенд+230сайт) /2\*230общ) х 100=100откруд | | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100 откруд) | | | | | | **100 баллов** |
| 2. | Критерий «**Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги**» | | | | | |
| 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). | | 30% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 8комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют восемь комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов | |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги | | 40% | base_1_308521_32770 | 100  баллов | |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 30% | по формуле (2.3):    (230комф/230общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов | |
| **Итого по критерию 2 (К2):**К2n = (0,3 x 100 + 0,4 x 100 + 0,3 x 100) | | | | | **100 баллов** | |
| 3. | | Критерий «**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);  - 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. | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×5оргдост = 100оргдост  В наличии пять условия доступности услуг для инвалидов. | 100 баллов | |
| 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. | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×6услдост = 100услдост  В наличии шесть условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов | |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | 30% | по формуле (3.3):    (230дост/230инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 100оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 4. | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | | |
| 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). | 40% | по формуле (4.1):    (230перв.конт/230общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов | |
| 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). | 40% | по формуле (4.2):    (230каз.услуг/230общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов | |
| 4.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (4.3):    (230вежл.дист/230общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 5. | | Критерий «**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 социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | по формуле (5.1):    (230реком/230общ) ×100 = 100реком | 100 баллов | |
| 5.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (5.2):    (230орг.усл/230общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов | |
| 5.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | по формуле (5.3):    (230уд/230общ) ×100 = 100уд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | **100 баллов** | |

Расчет показателя оценки качества по организации (по формуле (6)):



(100+100 +100+100+100)=100ОБУСО «КЦСОН Мантуровского района Курской области»

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

**ОБУСО «КЦСОН Октябрьского района Курской области»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по организации** | **Значение показателя оценки качества организации** | |
| 1 | | Критерий «**Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации**» | | | | |
| 1.1. | | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (17/17стенд+19/19сайт ) /2 х100= 100 инф | | 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 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). | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 6дист = 100дист  В наличии шесть дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | | 100 баллов |
| 1.3 | | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | по формуле (1.3):    (152стенд+152сайт) /2\*152общ) х 100=100откруд | | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100 откруд) | | | | | | **100 баллов** |
| 2. | Критерий «**Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги**» | | | | | |
| 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). | | 30% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 8комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют восемь комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов | |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги | | 40% | base_1_308521_32770 | 100  баллов | |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 30% | по формуле (2.3):    (152комф/152общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов | |
| **Итого по критерию 2 (К2):**К2n = (0,3 x 100 + 0,4 x 100 + 0,3 x 100) | | | | | **100 баллов** | |
| 3. | | Критерий «**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);  - 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. | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×5оргдост = 100оргдост  В наличии пять условия доступности услуг для инвалидов. | 100 баллов | |
| 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. | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×5услдост = 100услдост  В наличии пять условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов | |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | 30% | по формуле (3.3):    (60дост/62инв) ×100 =97достуд | 97 баллов | |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 100оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 97достуд) | | | | | **99,1 баллов** | |
| 4. | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | | |
| 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). | 40% | по формуле (4.1):    (152перв.конт/152общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов | |
| 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). | 40% | по формуле (4.2):    (152каз.услуг/152общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов | |
| 4.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (4.3):    (152вежл.дист/152общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 5. | | Критерий «**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 социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | по формуле (5.1):    (152реком/152общ) ×100 = 100реком | 100 баллов | |
| 5.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (5.2):    (152орг.усл/152общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов | |
| 5.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | по формуле (5.3):    (152уд/152общ) ×100 = 100уд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | **100 баллов** | |

Расчет показателя оценки качества по организации (по формуле (6)):



(100+100 +99,1+100+100)=99,8 ОБУСО «КЦСОН Октябрьского района Курской области»

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

**ОБУСО «КЦСОН Обоянского района Курской области»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по организации** | **Значение показателя оценки качества организации** | |
| 1 | | Критерий «**Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации**» | | | | |
| 1.1. | | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (17/17стенд+19/19сайт ) /2 х100= 100 инф | | 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 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). | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 6дист = 100дист  В наличии шесть дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | | 100 баллов |
| 1.3 | | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | по формуле (1.3):    (331стенд+331сайт) /2\*331общ) х 100=100откруд | | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100 откруд) | | | | | | **100 баллов** |
| 2. | Критерий «**Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги**» | | | | | |
| 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). | | 30% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 8комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют восемь комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов | |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги | | 40% | base_1_308521_32770 | 100  баллов | |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 30% | по формуле (2.3):    (331комф/331общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов | |
| **Итого по критерию 2 (К2):**К2n = (0,3 x 100 + 0,4 x 100 + 0,3 x 100) | | | | | **100 баллов** | |
| 3. | | Критерий «**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);  - 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. | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×5оргдост = 100оргдост  В наличии пять условия доступности услуг для инвалидов. | 100 баллов | |
| 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. | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×6услдост = 100услдост  В наличии шесть условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов | |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | 30% | по формуле (3.3):    (139дост/139инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 100оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 4. | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | | |
| 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). | 40% | по формуле (4.1):    (331перв.конт/331общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов | |
| 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). | 40% | по формуле (4.2):    (331каз.услуг/331общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов | |
| 4.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (4.3):    (331вежл.дист/331общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 5. | | Критерий «**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 социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | по формуле (5.1):    (331реком/331общ) ×100 = 100реком | 100 баллов | |
| 5.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (5.2):    (331орг.усл/331общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов | |
| 5.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | по формуле (5.3):    (331уд/331общ) ×100 = 100уд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | **100 баллов** | |

Расчет показателя оценки качества по орагнизации (по формуле (6)):



(100+100 +100+100+100)=100 ОБУСО «КЦСОН Обоянского района Курской области»

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

**ОБУСО «КЦСОН Пристенского района Курской области»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по организации** | **Значение показателя оценки качества организации** | |
| 1 | | Критерий «**Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации**» | | | | |
| 1.1. | | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (17/17стенд+19/19сайт ) /2 х100= 100 инф | | 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 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). | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 6дист = 100дист  В наличии шесть дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | | 100 баллов |
| 1.3 | | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | по формуле (1.3):    (244стенд+244сайт) /2\*244общ) х 100=100откруд | | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100 откруд) | | | | | | **100 баллов** |
| 2. | Критерий «**Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги**» | | | | | |
| 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). | | 30% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 8комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют восемь комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов | |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги | | 40% | base_1_308521_32770 | 100  баллов | |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 30% | по формуле (2.3):    (244комф/244общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов | |
| **Итого по критерию 2 (К2):**К2n = (0,3 x 100 + 0,4 x 100 + 0,3 x 100) | | | | | **100 баллов** | |
| 3. | | Критерий «**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);  - 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. | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×4оргдост = 80оргдост  В наличии четыре условия доступности услуг для инвалидов. | 80 баллов | |
| 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. | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×6услдост = 100услдост  В наличии шесть условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов | |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | 30% | по формуле (3.3):    (244дост/244инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 80оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | **94 баллов** | |
| 4. | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | | |
| 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). | 40% | по формуле (4.1):    (244перв.конт/244общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов | |
| 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). | 40% | по формуле (4.2):    (244каз.услуг/244общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов | |
| 4.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (4.3):    (244вежл.дист/244общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 5. | | Критерий «**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 социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | по формуле (5.1):    (244реком/244общ) ×100 = 100реком | 100 баллов | |
| 5.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (5.2):    (244орг.усл/244общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов | |
| 5.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | по формуле (5.3):    (244уд/244общ) ×100 = 100уд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | **100 баллов** | |

Расчет показателя оценки качества по организации (по формуле (6)):



(100+100 +94+100+100)=98,8ОБУСО «КЦСОН Пристенского района Курской области»

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

**ОБУСО «КЦСОН Поныровского района Курской области»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по организации** | **Значение показателя оценки качества организации** | |
| 1 | | Критерий «**Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации**» | | | | |
| 1.1. | | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (17/17стенд+19/19сайт ) /2 х100= 100 инф | | 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 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). | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 6дист = 100дист  В наличии шесть дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | | 100 баллов |
| 1.3 | | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | по формуле (1.3):    (189стенд+189сайт) /2\*189общ) х 100=100откруд | | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100 откруд) | | | | | | **100 баллов** |
| 2. | Критерий «**Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги**» | | | | | |
| 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). | | 30% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 8комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют восемь комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов | |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги | | 40% | base_1_308521_32770 | 100  баллов | |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 30% | по формуле (2.3):    (189комф/189общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов | |
| **Итого по критерию 2 (К2):**К2n = (0,3 x 100 + 0,4 x 100 + 0,3 x 100) | | | | | **100 баллов** | |
| 3. | | Критерий «**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);  - 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. | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×5оргдост = 100оргдост  В наличии пять условия доступности услуг для инвалидов. | 100 баллов | |
| 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. | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×6услдост = 100услдост  В наличии шесть условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов | |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | 30% | по формуле (3.3):    (189дост/189инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 100оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 4. | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | | |
| 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). | 40% | по формуле (4.1):    (189перв.конт/189общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов | |
| 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). | 40% | по формуле (4.2):    (189каз.услуг/189общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов | |
| 4.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (4.3):    (189вежл.дист/189общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 5. | | Критерий «**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 социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | по формуле (5.1):    (189реком/189общ) ×100 = 100реком | 100 баллов | |
| 5.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (5.2):    (189орг.усл/189общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов | |
| 5.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | по формуле (5.3):    (189уд/189общ) ×100 = 100уд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | **100 баллов** | |

Расчет показателя оценки качества по организации (по формуле (6)):



(100+100 +100+100+100)=100 ОБУСО «КЦСОН Поныровского района Курской области»

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

**ОБУСО «КЦСОН Солнцевского района Курской области»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по организации** | **Значение показателя оценки качества организации** | |
| 1 | | Критерий «**Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации**» | | | | |
| 1.1. | | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (17/17стенд+19/19сайт ) /2 х100= 100 инф | | 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 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). | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 6дист = 100дист  В наличии шесть дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | | 100 баллов |
| 1.3 | | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | по формуле (1.3):    (233стенд+233сайт) /2\*233общ) х 100=100откруд | | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100 откруд) | | | | | | **100 баллов** |
| 2. | Критерий «**Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги**» | | | | | |
| 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). | | 30% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 8комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют восемь комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов | |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги | | 40% | base_1_308521_32770 | 100  баллов | |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 30% | по формуле (2.3):    (233комф/233общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов | |
| **Итого по критерию 2 (К2):**К2n = (0,3 x 100 + 0,4 x 100 + 0,3 x 100) | | | | | **100 баллов** | |
| 3. | | Критерий «**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);  - 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. | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×4оргдост = 80оргдост  В наличии четыре условия доступности услуг для инвалидов. | 80 баллов | |
| 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. | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×5услдост = 100услдост  В наличии пять условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов | |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | 30% | по формуле (3.3):    (233дост/233инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 80оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | **92 баллов** | |
| 4. | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | | |
| 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). | 40% | по формуле (4.1):    (233перв.конт/233общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов | |
| 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). | 40% | по формуле (4.2):    (233каз.услуг/233общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов | |
| 4.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (4.3):    (233вежл.дист/233общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 5. | | Критерий «**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 социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | по формуле (5.1):    (233реком/233общ) ×100 = 100реком | 100 баллов | |
| 5.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (5.2):    (233орг.усл/233общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов | |
| 5.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | по формуле (5.3):    (233уд/233общ) ×100 = 100уд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | **100 баллов** | |

Расчет показателя оценки качества по организации (по формуле (6)):



(100+100 +92 +100+100)=98,4ОБУСО «КЦСОН Солнцевского района Курской области»

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

**ОБУСО «КЦСОН Советского района Курской области»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по организации** | **Значение показателя оценки качества организации** | |
| 1 | | Критерий «**Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации**» | | | | |
| 1.1. | | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (17/17стенд+19/19сайт ) /2 х100= 100 инф | | 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 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). | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 6дист = 100дист  В наличии шесть дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | | 100 баллов |
| 1.3 | | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | по формуле (1.3):    (385стенд+385сайт) /2\*385общ) х 100=100откруд | | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100 откруд) | | | | | | **100 баллов** |
| 2. | Критерий «**Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги**» | | | | | |
| 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). | | 30% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 8комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют восемь комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов | |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги | | 40% | base_1_308521_32770 | 100  баллов | |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 30% | по формуле (2.3):    (385комф/385общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов | |
| **Итого по критерию 2 (К2):**К2n = (0,3 x 100 + 0,4 x 100 + 0,3 x 100) | | | | | **100 баллов** | |
| 3. | | Критерий «**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);  - 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. | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×5оргдост = 100оргдост  В наличии пять условий доступности услуг для инвалидов. | 100 баллов | |
| 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. | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×6услдост = 100услдост  В наличии шесть условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов | |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | 30% | по формуле (3.3):    (385дост/385инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 100оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | **100баллов** | |
| 4. | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | | |
| 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). | 40% | по формуле (4.1):    (385перв.конт/385общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов | |
| 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). | 40% | по формуле (4.2):    (385каз.услуг/385общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов | |
| 4.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (4.3):    (385вежл.дист/385общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 5. | | Критерий «**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 социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | по формуле (5.1):    (385реком/385общ) ×100 = 100реком | 100 баллов | |
| 5.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (5.2):    (385орг.усл/385общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов | |
| 5.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | по формуле (5.3):    (385уд/385общ) ×100 = 100уд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | **100 баллов** | |

Расчет показателя оценки качества по организации (по формуле (6)):



(100+100 +100+100+100)=100ОБУСО «КЦСОН Советского района Курской области»

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

**ОБУСО «КЦСОН Тимского района Курской области»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по организации** | **Значение показателя оценки качества организации** | |
| 1 | | Критерий «**Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации**» | | | | |
| 1.1. | | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (17/17стенд+19/19сайт ) /2 х100= 100 инф | | 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 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). | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 6дист = 100дист  В наличии шесть дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | | 100 баллов |
| 1.3 | | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | по формуле (1.3):    (284стенд+284сайт) /2\*284общ) х 100=100откруд | | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100 откруд) | | | | | | **100 баллов** |
| 2. | Критерий «**Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги**» | | | | | |
| 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). | | 30% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 8комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют восемь комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов | |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги | | 40% | base_1_308521_32770 | 100  баллов | |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 30% | по формуле (2.3):    (284комф/284общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов | |
| **Итого по критерию 2 (К2):**К2n = (0,3 x 100 + 0,4 x 100 + 0,3 x 100) | | | | | **100 баллов** | |
| 3. | | Критерий «**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);  - 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. | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×5оргдост = 100оргдост  В наличии пять условий доступности услуг для инвалидов. | 100 баллов | |
| 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. | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×5услдост = 100услдост  В наличии пять условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов | |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | 30% | по формуле (3.3):    (37дост/38инв) ×100 = 97достуд | 97 баллов | |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 100оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 97достуд) | | | | | **99,1 баллов** | |
| 4. | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | | |
| 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). | 40% | по формуле (4.1):    (284перв.конт/284общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов | |
| 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). | 40% | по формуле (4.2):    (284каз.услуг/284общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов | |
| 4.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (4.3):    (284вежл.дист/284общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 5. | | Критерий «**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 социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | по формуле (5.1):    (284реком/284общ) ×100 = 100реком | 100 баллов | |
| 5.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (5.2):    (284орг.усл/284общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов | |
| 5.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | по формуле (5.3):    (284уд/284общ) ×100 = 100уд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | **100 баллов** | |

Расчет показателя оценки качества по организации (по формуле (6)):



(100+100 +99,1+100+100)=99,8ОБУСО «КЦСОН Тимского района Курской области»

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

**ОБУСО «КЦСОН Фатежского района Курской области»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по организации** | **Значение показателя оценки качества организации** | |
| 1 | | Критерий «**Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации**» | | | | |
| 1.1. | | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (17/17стенд+19/19сайт ) /2 х100= 100 инф | | 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 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). | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 6дист = 100дист  В наличии шесть дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | | 100 баллов |
| 1.3 | | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | по формуле (1.3):    (257стенд+257сайт) /2\*257общ) х 100=100откруд | | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100 откруд) | | | | | | **100 баллов** |
| 2. | Критерий «**Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги**» | | | | | |
| 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). | | 30% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 8комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют восемь комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов | |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги | | 40% | base_1_308521_32770 | 100  баллов | |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 30% | по формуле (2.3):    (257комф/257общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов | |
| **Итого по критерию 2 (К2):**К2n = (0,3 x 100 + 0,4 x 100 + 0,3 x 100) | | | | | **100 баллов** | |
| 3. | | Критерий «**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);  - 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. | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×5оргдост = 100оргдост  В наличии пять условий доступности услуг для инвалидов. | 100 баллов | |
| 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. | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×5услдост = 100услдост  В наличии пять условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов | |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | 30% | по формуле (3.3):    (123дост/127инв) ×100 = 97достуд | 97 баллов | |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 100оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 97достуд) | | | | | **99,1 баллов** | |
| 4. | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | | |
| 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). | 40% | по формуле (4.1):    (257перв.конт/257общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов | |
| 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). | 40% | по формуле (4.2):    (257каз.услуг/257общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов | |
| 4.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (4.3):    (257вежл.дист/257общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 5. | | Критерий «**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 социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | по формуле (5.1):    (257реком/257общ) ×100 = 100реком | 100 баллов | |
| 5.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (5.2):    (257орг.усл/257общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов | |
| 5.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | по формуле (5.3):    (257уд/257общ) ×100 = 100уд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | **100 баллов** | |

Расчет показателя оценки качества по организации (по формуле (6)):



(100+100 +99,1+100+100)=99,8ОБУСО «КЦСОН Фатежского района Курской области»

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

**ОБУСО «Щигровский МКЦСОН Курской области»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по организации** | **Значение показателя оценки качества организации** | |
| 1 | | Критерий «**Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации**» | | | | |
| 1.1. | | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (17/17стенд+19/19сайт ) /2 х100= 100 инф | | 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 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). | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 6дист = 100дист  В наличии шесть дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | | 100 баллов |
| 1.3 | | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | по формуле (1.3):    (483стенд+483сайт) /2\*257общ) х 100=100откруд | | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100 откруд) | | | | | | **100 баллов** |
| 2. | Критерий «**Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги**» | | | | | |
| 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). | | 30% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 8комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют восемь комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов | |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги | | 40% | base_1_308521_32770 | 100  баллов | |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 30% | по формуле (2.3):    (483комф/483общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов | |
| **Итого по критерию 2 (К2):**К2n = (0,3 x 100 + 0,4 x 100 + 0,3 x 100) | | | | | **100 баллов** | |
| 3. | | Критерий «**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);  - 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. | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×5оргдост = 100оргдост  В наличии пять условий доступности услуг для инвалидов. | 100 баллов | |
| 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. | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×6услдост = 100услдост  В наличии шесть условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов | |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | 30% | по формуле (3.3):    (483дост/483инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 100оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 4. | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | | |
| 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). | 40% | по формуле (4.1):    (483перв.конт/483общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов | |
| 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). | 40% | по формуле (4.2):    (483каз.услуг/483общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов | |
| 4.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (4.3):    (483вежл.дист/483общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 5. | | Критерий «**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 социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | по формуле (5.1):    (483реком/483общ) ×100 = 100реком | 100 баллов | |
| 5.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (5.2):    (483орг.усл/483общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов | |
| 5.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | по формуле (5.3):    (483уд/483общ) ×100 = 100уд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | **100 баллов** | |

Расчет показателя оценки качества по организации (по формуле (6)):



(100+100 +100+100+100)=100 ОБУСО «Щигровский МКЦСОН Курской области»

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

**ОБУСО «СРЦ «Забота» города Курска»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по организации** | **Значение показателя оценки качества организации** | |
| 1 | | Критерий «**Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации**» | | | | |
| 1.1. | | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (17/17стенд+19/19сайт ) /2 х100= 100 инф | | 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 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). | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 6дист = 100дист  В наличии шесть дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | | 100 баллов |
| 1.3 | | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | по формуле (1.3):    (600стенд+600сайт) /2\*600общ) х 100=100откруд | | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100 откруд) | | | | | | **100 баллов** |
| 2. | Критерий «**Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги**» | | | | | |
| 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). | | 30% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 8комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют восемь комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов | |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги | | 40% | base_1_308521_32770 | 100  баллов | |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 30% | по формуле (2.3):    (600комф/600общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов | |
| **Итого по критерию 2 (К2):**К2n = (0,3 x 100 + 0,4 x 100 + 0,3 x 100) | | | | | **100 баллов** | |
| 3. | | Критерий «**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);  - 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. | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×5оргдост = 100оргдост  В наличии пять условий доступности услуг для инвалидов. | 100 баллов | |
| 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. | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×5услдост = 100услдост  В наличии пять условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов | |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | 30% | по формуле (3.3):    (267дост/274инв) ×100 = 97достуд | 97 баллов | |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 100оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 97достуд) | | | | | **99,1 баллов** | |
| 4. | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | | |
| 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). | 40% | по формуле (4.1):    (600перв.конт/600общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов | |
| 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). | 40% | по формуле (4.2):    (600каз.услуг/600общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов | |
| 4.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (4.3):    (600вежл.дист/600общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 5. | | Критерий «**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 социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | по формуле (5.1):    (600реком/600общ) ×100 = 100реком | 100 баллов | |
| 5.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (5.2):    (600орг.усл/600общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов | |
| 5.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | по формуле (5.3):    (600уд/600общ) ×100 = 100уд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | **100 баллов** | |

Расчет показателя оценки качества по организации (по формуле (6)):



(100+100 +99,1+100+100)=99,8ОБУСО «СРЦ «Забота» города Курска»

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

**ОБУСО «ЦСО «Участие» города Курска»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по организации** | **Значение показателя оценки качества организации** | |
| 1 | | Критерий «**Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации**» | | | | |
| 1.1. | | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (17/17стенд+19/19сайт ) /2 х100= 100 инф | | 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 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). | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 6дист = 100дист  В наличии шесть дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | | 100 баллов |
| 1.3 | | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | по формуле (1.3):    (743стенд+743сайт) /2\*743общ) х 100=100откруд | | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100 откруд) | | | | | | **100 баллов** |
| 2. | Критерий «**Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги**» | | | | | |
| 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). | | 30% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 8комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют восемь комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов | |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги | | 40% | base_1_308521_32770 | 100  баллов | |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 30% | по формуле (2.3):    (743комф/743общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов | |
| **Итого по критерию 2 (К2):**К2n = (0,3 x 100 + 0,4 x 100 + 0,3 x 100) | | | | | **100 баллов** | |
| 3. | | Критерий «**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);  - 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. | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×5оргдост = 100оргдост  В наличии пять условий доступности услуг для инвалидов. | 100 баллов | |
| 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. | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×6услдост = 100услдост  В наличии все условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов | |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | 30% | по формуле (3.3):    (35дост/35инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 100оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 4. | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | | |
| 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). | 40% | по формуле (4.1):    (743перв.конт/743общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов | |
| 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). | 40% | по формуле (4.2):    (743каз.услуг/743общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов | |
| 4.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (4.3):    (743вежл.дист/743общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 5. | | Критерий «**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 социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | по формуле (5.1):    (743реком/743общ) ×100 = 100реком | 100 баллов | |
| 5.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (5.2):    (743орг.усл/743общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов | |
| 5.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | по формуле (5.3):    (743уд/743общ) ×100 = 100уд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | **100 баллов** | |

Расчет показателя оценки качества по учреждению (по формуле (6)):



(100+100 +100+100+100)=100 ОБУСО «ЦСО «Участие» города Курска»

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

**Межрегиональная общественная организация содействия лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Мельница»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по организации** | **Значение показателя оценки качества организации** | |
| 1 | | Критерий «**Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации**» | | | | |
| 1.1. | | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (17/17стенд+19/19сайт ) /2 х100= 100 инф | | 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 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). | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 6дист = 100дист  В наличии шесть дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | | 100 баллов |
| 1.3 | | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | по формуле (1.3):    (43стенд+43сайт) /2\*44общ) х 100=98откруд | | 98баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 98откруд) | | | | | | **99,2баллов** |
| 2. | Критерий «**Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги**» | | | | | |
| 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). | | 30% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 8комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют восемь комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов | |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги | | 40% | base_1_308521_32770 | 100  баллов | |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 30% | по формуле (2.3):    (44комф/44общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов | |
| **Итого по критерию 2 (К2):**К2n = (0,3 x 100 + 0,4 x 100 + 0,3 x 100) | | | | | **100 баллов** | |
| 3. | | Критерий «**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);  - 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. | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×5оргдост = 100оргдост  В наличии пять условий доступности услуг для инвалидов. | 100 баллов | |
| 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. | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×2услдост = 40услдост  В наличии два условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. | 40 баллов | |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | 30% | по формуле (3.3):    (10дост/11инв) ×100 = 91достуд | 91баллов | |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 100оргдост+ 0,4 х 40услдост + 0,3 х 91достуд) | | | | | **73,3баллов** | |
| 4. | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | | |
| 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). | 40% | по формуле (4.1):    (44перв.конт/44общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов | |
| 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). | 40% | по формуле (4.2):    (44каз.услуг/44общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов | |
| 4.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (4.3):    (44вежл.дист/44общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 5. | | Критерий «**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 социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | по формуле (5.1):    (44реком/44общ) ×100 = 100реком | 100 баллов | |
| 5.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (5.2):    (44орг.усл/44общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов | |
| 5.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | по формуле (5.3):    (44уд/44общ) ×100 = 100уд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | **100 баллов** | |

Расчет показателя оценки качества по организации (по формуле (6)):



(99,2+100 +73,3+100+100)=94,5Межрегиональная общественная организация содействия лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Мельница»