УТВЕРЖДАЮ

Ректор Частного образовательного учреждения высшего образования

«Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.М. Окороков

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2025г.

.

**ОТЧЕТ**

**по результатам оказания услуги по проведению социологического опроса в виде сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания населения Курской области для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания**

Заказчик: Министерство социального обеспечения, материнства и детства Курской области

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

**Курск 2025**

**Введение**

Настоящий аналитический отчет составлен по итогам проведенного социального опроса в виде научно – исследовательской работы по сбору и обобщению информации о качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания населения Курской области, проведенного в рамках государственного контракта № 5 от «12» мая 2025 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 12 мая по 14 июля 2025 года.

Выполнение работ по настоящему 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 19 организации 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 | ОКУСО «Железногорский центр социальной помощи семье и детям «Добродея» | 307130, Курская область, г. Железногорск, ул. Комарова, д. 24 | https://центрсоцпомощи46.рф/?ysclid=mcop4sb4nd504619016 | 19.05.2025 | Д.Г.Олейникова  Л.С. Левшина |
| 2 | ОКУСО «Солнцевский центр социальной помощи семье и детям «Успех» | 306120,  Курская область, Солнцевский район, п. Солнцево, ул. Ленина, д.16 | https://semya-soln.ru/index.php/info/obshchaya-informatsiya-o-tsentre | 20.05.2025 | Д.Г.Олейникова  Л.С. Левшина |
| 3 | ОКУСО «Щигровский центр социальной помощи семье и детям «Импульс» | 306410, Курская область, Щигровский район, ригородненский с/с,ул. Комарова, д. 67 | https://guson5.ru/index.php?ysclid=mcop63va55610004278 | 21.05.2025 | Д.Г.Олейникова  Л.С. Левшина |
| 4 | ОКУСО «Курский центр социальной помощи семье и детям «Возрождение» | 305038, г. Курск, ул. Краснознаменная, д. 20 | https://zentrnl.ru/ | 22.05.2025 | Е.В. Семенихина  Д.Г. Олейникова |
| 5 | ОКУСО населения «Центр «СемьЯ»» | 306000, Курская область, Поныровский район, п. Поныри,  ул. Октябрьская, д. 119 | https://priyut46.ru/?ysclid=mcop81qq5u236603975 | 23.05.2025 | Д.Г.Олейникова  Л.С. Левшина |
| 6 | ОКУСО «Охочевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Непоседы»» | 306504, Курская область, Щигровский район п. Зеленая роща | https://ohochevskiy-priyut.ru/index.php?ysclid=mcoq2yx8tg709199346 | 26.05.2025 | Е.В. Семенихина  Д.Г. Олейникова |
| 7 | ОКУСО «Черемисиновский центр социальной помощи семье и детям «Содействие»» | 306440, Курская область,  Черемисиновский район,  п. Черемисиново, ул. Комсомольская, д. 9 | https://черемисиновскийсрцн.рф/?ysclid=mcoq3l7j7i240998098 | 26.05.2025 | Д.Г.Олейникова  Л.С. Левшина |
| 8 | ОБУССО Курской области «Букреевский дом социального обслуживания» | 305530, Курская область, Курский район, д. Чурилово  (2 отделение – Курская область, Фатежский район, с. Верхний Любаж, ул. Школьная, д.16) | https://букреевский-интернат.рф/ | 27.05.2025 | Е.В. Семенихина  Д.Г. Олейникова |
| 9 | ОБУССО Курской области «Железногорский дом социального обслуживания» | 307170, Курская область, г. Железногорск, проезд Ветеранов, д. 10 | https://интернат-жел.рф/ | 28.05.2025 | Д.Г.Олейникова  Л.С. Левшина |
| 10 | ОБУССО Курской области «Курский дом социального обслуживания» | 305008,г. Курск, ул. Пучковка,  д. 82 | https://kdvvt.ru/ | 29.05.2025 | Е.В. Семенихина  Л.С. Левшина |
| 11 | Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Курский пансионат ветеранов войны и труда «Сосновый бор» | 305022,г. Курск,ул. 2-я Агрегатная,  д. 23-А | https://пансионат-сосновый-бор.рф/?ysclid=mcoq5xb4dg491959058 | 30.05.2025 | Д.Г.Олейникова  Л.С. Левшина |
| 12 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания Курской области «Обоянский дом социального обслуживания» | 306230,Курская область, Обоянский район, г. Обоянь, ул. Садовая, д. 19 | https://oboyan-internat.ru/ | 02.06.2025 | Е.В. Семенихина  Л.С. Левшина |
| 13 | ОБУССО Курской области «Щигровский дом социального обслуживания» | 306530,  Курская область, г. Щигры, ул. Новая Курская, д. 25 | https://pni-shigry.ru/?ysclid=mcoumno1to10899852 | 03.06.2025 | Е.В. Семенихина  Л.С. Левшина |
| 14 | Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Железногорский детский дом-интернат «Надежда» | 307174,  Курская область, г. Железногорск,  ул. Привокзальная, Здание 7 | https://dom-internatnadeshda.ru/?ysclid=mcoun77le2437160067 | 04.06.2025 | Д.Г.Олейникова  Л.С. Левшина |
| 15 | ОКУСО «Специализированный центр содействия семейному воспитанию «Аистенок» | 305008, г. Курск, ул. Пучковка,  д. 38 | https://aist.swsu.ru/ | 05.06.2025 | Е.В. Семенихина  Д.Г. Олейникова |
| 16 | Частное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Пансионат для инвалидов и пожилых людей «Милосердие» | 305019, г. Курск, ул. Полевая, д. 75 | https://miloserdie-kursk.ru/ | 06.06.2025 | Д.Г.Олейникова  Л.С. Левшина |
| 17 | Курчатовская городская общественная организация – родительский клуб «Содействие» | 307250, г. Курчатов,  ул. Энергетиков, д. 45, кв. 110 | http://sodeistviedeti.ru/ | 09.06.2025 | Е.В. Семенихина  Л.С. Левшина |
| 18 | Автономная некоммерческая организация «Центр развития и социальной адаптации «Мы вместе» | 307174, Курская область,  г. Железногорск, ул. Маршала Жукова, д.22, к.2, кв.34 | https://indigo46.ru/?ysclid=mcous6ybsx543051866 | 10.06.2025 | Д.Г.Олейникова  Л.С. Левшина |
| 19 | Автономная некоммерческая организация «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Добрыня» | 307250, Курская область,  г. Курчатов, ул. Энергетиков д. 2 | http://dobrinya46.ru/ | 11.06.2025 | Е.В. Семенихина  Л.С. Левшина |

**Таблица 3. Количество респондентов из числа получателей услуг в организациях сферы социального обслуживания населения Курской области, получающих услуги 2024 - 2025 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 2024-2025 году** | **Объем выборочной совокупности респондентов** | |
| **всего\*** | **Количество респондентов, прошедших опрос через официальный сайт и его сервис «мобильное приложение для гражданина»\*\*** |
| 1. | ОКУСО «Железногорский центр социальной помощи семье и детям «Добродея» | 1 904 | 600 | 120 |
| 2. | ОКУСО «Солнцевский центр социальной помощи семье и детям «Успех» | 704 | 281 | 56 |
| 3. | ОКУСО «Щигровский центр социальной помощи семье и детям «Импульс» | 350 | 140 | 28 |
| 4. | ОКУСО «Курский центр социальной помощи семье и детям «Возрождение» | 10754 | 600 | 120 |
| 5 | ОКУСО населения «Центр «СемьЯ»» | 598 | 240 | 179 |
| 6 | ОКУСО «Охочевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Непоседы»» | 48 | 36 | 10 |
| 7 | ОКУСО «Черемисиновский центр социальной помощи семье и детям «Содействие»» | 84 | 34 | 14 |
| 8 | ОБУССО Курской области «Букреевский дом социального обслуживания» | 196 | 80 | 20 |
| 9 | ОБУССО Курской области «Железногорский дом социального обслуживания» | 251 | 147 | 28 |
| 10 | ОБУССО Курской области «Курский дом социального обслуживания» |  | 149 | 29 |
| 11 | Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Курский пансионат ветеранов войны и труда «Сосновый бор» | 158 | 63 | 13 |
| 12 | Областное бюджетное учреждение социального обслуживания Курской области «Обоянский дом социального обслуживания» | 193 | 77 | 15 |
| 13 | ОБУССО Курской области «Щигровский дом социального обслуживания» | 322 | 129 | 34 |
| 14 | Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Железногорский детский дом-интернат «Надежда» | 45 | 32 | 6 |
| 15 | ОКУСО «Специализированный центр содействия семейному воспитанию «Аистенок» | 176 | 113 | 20 |
| 16 | Частное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Пансионат для инвалидов и пожилых людей «Милосердие» | 50 | 50 | 9 |
| 17 | Курчатовская городская общественная организация – родительский клуб «Содействие» | 10 | 4 | 2 |
| 18 | Автономная некоммерческая организация «Центр развития и социальной адаптации «Мы вместе» | 28 | 12 | 8 |
| 19 | Автономная некоммерческая организация «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Добрыня» | 100 | 40 | 8 |

\*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 культуры 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 учреждения культуры 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 учреждения культуры 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 учреждениями культуры (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 учреждений культуры (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;

14\_1) 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)

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

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

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

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

19) 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 учреждений и информационных стендах в помещениях учреждений:**

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

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

1. **Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями социального обеспечения (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 |
| ОКУСО «Железногорский центр социальной помощи семье и детям «Добродея» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| ОКУСО «Солнцевский центр социальной помощи семье и детям «Успех» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| ОКУСО «Щигровский центр социальной помощи семье и детям «Импульс» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| ОКУСО «Курский центр социальной помощи семье и детям «Возрождение» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| ОКУСО населения «Центр «СемьЯ»» | 100 | **30** | 100 | **30** | 95 | **38** | **98** |
| ОКУСО «Охочевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Непоседы»» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| ОКУСО «Черемисиновский центр социальной помощи семье и детям «Содействие»» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| ОБУССО Курской области «Букреевский дом социального обслуживания» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| ОБУССО Курской области «Железногорский дом социального обслуживания» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| ОБУССО Курской области «Курский дом социального обслуживания» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Курский пансионат ветеранов войны и труда «Сосновый бор» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| Областное бюджетное учреждение социального обслуживания Курской области «Обоянский дом социального обслуживания» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| ОБУССО Курской области «Щигровский дом социального обслуживания» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Железногорский детский дом-интернат «Надежда» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| ОКУСО «Специализированный центр содействия семейному воспитанию «Аистенок» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| Частное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Пансионат для инвалидов и пожилых людей «Милосердие» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| Курчатовская городская общественная организация – родительский клуб «Содействие» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| Автономная некоммерческая организация «Центр развития и социальной адаптации «Мы вместе» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| Автономная некоммерческая организация «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Добрыня» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |

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 |
| ОКУСО «Железногорский центр социальной помощи семье и детям «Добродея» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| ОКУСО «Солнцевский центр социальной помощи семье и детям «Успех» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| ОКУСО «Щигровский центр социальной помощи семье и детям «Импульс» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| ОКУСО «Курский центр социальной помощи семье и детям «Возрождение» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| ОКУСО населения «Центр «СемьЯ»» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| ОКУСО «Охочевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Непоседы»» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| ОКУСО «Черемисиновский центр социальной помощи семье и детям «Содействие»» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| ОБУССО Курской области «Букреевский дом социального обслуживания» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| ОБУССО Курской области «Железногорский дом социального обслуживания» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| ОБУССО Курской области «Курский дом социального обслуживания» | 100 | **30** | 100 | 40 | 33 | **29,7** | **99,7** |
| Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Курский пансионат ветеранов войны и труда «Сосновый бор» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| Областное бюджетное учреждение социального обслуживания Курской области «Обоянский дом социального обслуживания» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| ОБУССО Курской области «Щигровский дом социального обслуживания» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Железногорский детский дом-интернат «Надежда» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| ОКУСО «Специализированный центр содействия семейному воспитанию «Аистенок» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| Частное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Пансионат для инвалидов и пожилых людей «Милосердие» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| Курчатовская городская общественная организация – родительский клуб «Содействие» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| Автономная некоммерческая организация «Центр развития и социальной адаптации «Мы вместе» | 100 | **30** | 100 | 40 | 100 | **30** | **100** |
| Автономная некоммерческая организация «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Добрыня» | 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 |
| ОКУСО «Железногорский центр социальной помощи семье и детям «Добродея» | 100 | **30** | 100 | **40** | 100 | **30** | **100** |
| ОКУСО «Солнцевский центр социальной помощи семье и детям «Успех» | 40 | **12** | 100 | **40** | 100 | **30** | **82** |
| ОКУСО «Щигровский центр социальной помощи семье и детям «Импульс» | 100 | **30** | 100 | **40** | 100 | **30** | **100** |
| ОКУСО «Курский центр социальной помощи семье и детям «Возрождение» | 100 | **30** | 100 | **40** | 100 | **30** | **100** |
| ОКУСО населения «Центр «СемьЯ»» | 100 | **30** | 100 | **40** | 100 | **30** | **100** |
| ОКУСО «Охочевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Непоседы»» | 100 | **30** | 100 | **40** | 100 | **30** | **100** |
| ОКУСО «Черемисиновский центр социальной помощи семье и детям «Содействие»» | 100 | **30** | 100 | **40** | 100 | **30** | **100** |
| ОБУССО Курской области «Букреевский дом социального обслуживания» | 100 | **30** | 100 | **40** | 100 | **30** | **100** |
| ОБУССО Курской области «Железногорский дом социального обслуживания» | 100 | **30** | 100 | **40** | 100 | **30** | **100** |
| ОБУССО Курской области «Курский дом социального обслуживания» | 100 | **30** | 100 | **40** | 100 | **30** | **100** |
| Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Курский пансионат ветеранов войны и труда «Сосновый бор» | 100 | **300** | 100 | **40** | 100 | **30** | **100** |
| Областное бюджетное учреждение социального обслуживания Курской области «Обоянский дом социального обслуживания» | 100 | **30** | 100 | **40** | 100 | **30** | **100** |
| ОБУССО Курской области «Щигровский дом социального обслуживания» | 100 | **30** | 100 | **40** | 100 | **30** | **100** |
| Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Железногорский детский дом-интернат «Надежда» | 100 | **30** | 100 | **40** | 100 | **30** | **100** |
| ОКУСО «Специализированный центр содействия семейному воспитанию «Аистенок» | 100 | **30** | 100 | **40** | 100 | **30** | **100** |
| Частное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Пансионат для инвалидов и пожилых людей «Милосердие» | 60 | **18** | 60 | **24** | 100 | **30** | **72** |
| Курчатовская городская общественная организация – родительский клуб «Содействие» | 60 | **18** | 40 | **16** | 100 | **30** | **64** |
| Автономная некоммерческая организация «Центр развития и социальной адаптации «Мы вместе» | 20 | **6** | 20 | **8** | 100 | **30** | **44** |
| Автономная некоммерческая организация «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Добрыня» | 100 | **30** | 100 | **40** | 100 | **30** | **100** |

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 | | |
| ОКУСО «Железногорский центр социальной помощи семье и детям «Добродея» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| ОКУСО «Солнцевский центр социальной помощи семье и детям «Успех» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| ОКУСО «Щигровский центр социальной помощи семье и детям «Импульс» | 100 | **40** | 100 | **40** | 96 | **19,2** | **99,2** | | |
| ОКУСО «Курский центр социальной помощи семье и детям «Возрождение» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| ОКУСО населения «Центр «СемьЯ»» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| ОКУСО «Охочевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Непоседы»» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| ОКУСО «Черемисиновский центр социальной помощи семье и детям «Содействие»» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| ОБУССО Курской области «Букреевский дом социального обслуживания» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| ОБУССО Курской области «Железногорский дом социального обслуживания» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| ОБУССО Курской области «Курский дом социального обслуживания» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Курский пансионат ветеранов войны и труда «Сосновый бор» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| Областное бюджетное учреждение социального обслуживания Курской области «Обоянский дом социального обслуживания» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| ОБУССО Курской области «Щигровский дом социального обслуживания» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Железногорский детский дом-интернат «Надежда» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| ОКУСО «Специализированный центр содействия семейному воспитанию «Аистенок» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| Частное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Пансионат для инвалидов и пожилых людей «Милосердие» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| Курчатовская городская общественная организация – родительский клуб «Содействие» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| Автономная некоммерческая организация «Центр развития и социальной адаптации «Мы вместе» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| Автономная некоммерческая организация «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Добрыня» | 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 |
| ОКУСО «Железногорский центр социальной помощи семье и детям «Добродея» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| ОКУСО «Солнцевский центр социальной помощи семье и детям «Успех» | 100 | **30** | 100 | **20** | 98 | **49** | **99** |
| ОКУСО «Щигровский центр социальной помощи семье и детям «Импульс» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| ОКУСО «Курский центр социальной помощи семье и детям «Возрождение» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| ОКУСО населения «Центр «СемьЯ»» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| ОКУСО «Охочевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Непоседы»» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| ОКУСО «Черемисиновский центр социальной помощи семье и детям «Содействие»» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| ОБУССО Курской области «Букреевский дом социального обслуживания» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| ОБУССО Курской области «Железногорский дом социального обслуживания» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| ОБУССО Курской области «Курский дом социального обслуживания» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Курский пансионат ветеранов войны и труда «Сосновый бор» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| Областное бюджетное учреждение социального обслуживания Курской области «Обоянский дом социального обслуживания» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| ОБУССО Курской области «Щигровский дом социального обслуживания» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Железногорский детский дом-интернат «Надежда» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| ОКУСО «Специализированный центр содействия семейному воспитанию «Аистенок» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| Частное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Пансионат для инвалидов и пожилых людей «Милосердие» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| Курчатовская городская общественная организация – родительский клуб «Содействие» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| Автономная некоммерческая организация «Центр развития и социальной адаптации «Мы вместе» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| Автономная некоммерческая организация «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Добрыня» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |

В таблице 7представлены 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 |
| ОКУСО «Железногорский центр социальной помощи семье и детям «Добродея» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ОКУСО «Солнцевский центр социальной помощи семье и детям «Успех» | 100 | 100 | 82 | 100 | 100 |
| ОКУСО «Щигровский центр социальной помощи семье и детям «Импульс» | 100 | 100 | 100 | 99,2 | 100 |
| ОКУСО «Курский центр социальной помощи семье и детям «Возрождение» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ОКУСО населения «Центр «СемьЯ»» | 98 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ОКУСО «Охочевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Непоседы»» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ОКУСО «Черемисиновский центр социальной помощи семье и детям «Содействие»» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ОБУССО Курской области «Букреевский дом социального обслуживания» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ОБУССО Курской области «Железногорский дом социального обслуживания» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ОБУССО Курской области «Курский дом социального обслуживания» | 100 | 99,7 | 99,1 | 100 | 100 |
| Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Курский пансионат ветеранов войны и труда «Сосновый бор» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Областное бюджетное учреждение социального обслуживания Курской области «Обоянский дом социального обслуживания» | 100 | 100 | 94 | 100 | 100 |
| ОБУССО Курской области «Щигровский дом социального обслуживания» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Железногорский детский дом-интернат «Надежда» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ОКУСО «Специализированный центр содействия семейному воспитанию «Аистенок» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Частное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Пансионат для инвалидов и пожилых людей «Милосердие» | 100 | 100 | 72 | 100 | 100 |
| Курчатовская городская общественная организация – родительский клуб «Содействие» | 100 | 100 | 64 | 100 | 100 |
| Автономная некоммерческая организация «Центр развития и социальной адаптации «Мы вместе» | 100 | 100 | 44 | 100 | 100 |
| Автономная некоммерческая организация «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Добрыня» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

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

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг ОКУСО «Железногорский центр социальной помощи семье и детям «Добродея» 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)

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий ОКУСО «Солнцевский центр социальной помощи семье и детям «Успех» 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;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
3. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг ОКУСО «Щигровский центр социальной помощи семье и детям «Импульс» 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)

**По критерию 4** «Доброжелательность, вежливость работников организации» не обеспечена 100% удовлетворенность.

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг ОКУСО «Курский центр социальной помощи семье и детям «Возрождение» недостатков не выявлено.***

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг ОКУСО населения «Центр «СемьЯ»» 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

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг ОКУСО «Охочевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Непоседы»» недостатков не выявлено***

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг ОКУСО «Черемисиновский центр социальной помощи семье и детям «Содействие»» недостатков не выявлено.***

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг ОБУССО Курской области «Букреевский дом социального обслуживания» недостатков не выявлено.***

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг ОБУССО Курской области «Железногорский дом социального обслуживания» 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)

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг ОБУССО Курской области «Курский дом социального обслуживания»*** ***недостатков не выявлено.***

По Критерию «**Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги**» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Курский пансионат ветеранов войны и труда «Сосновый бор»*** ***недостатков не выявлено.***

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг ОБУССО Курской области «Обоянский дом социального обслуживания» недостатков не выявлено.***

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг ОБУССО Курской области «Щигровский дом социального обслуживания» недостатков не выявлено.***

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Железногорский детский дом-интернат «Надежда»*** ***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. Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг ОКУСО «Специализированный центр содействия семейному воспитанию «Аистенок»*** ***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);

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Частное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Пансионат для инвалидов и пожилых людей «Милосердие» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность услуг для инвалидов» отсутствуют:**

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

Наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами

Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно- гигиенических помещений

**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. Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории
3. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг» Курчатовская городская общественная организация – родительский клуб «Содействие» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность услуг для инвалидов» отсутствуют:**

**Пункту 3.1** «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствует:

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

3. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

4. Наличие сменных кресел-колясок;

**по Пункту 3.2** «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствует:

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);

В связи с тем, что учебные квартиры КГОО – РК «Содействие» расположены в многоквартирном жилом доме необходимо провести общее собрание жильцов принятие решения не менее двух третьей голосов от общего числа голосов собственников помещений для решения об оборудовании пандусами, расширенными дверными проемами, поручнями.

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Автономная некоммерческая организация «Центр развития и социальной адаптации «Мы вместе» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность услуг для инвалидов» отсутствуют:**

**по Пункту 3.1** «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствует:

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

3. Наличие сменных кресел-колясок;

4. Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно- гигиенических помещений

**по Пункту 3.2** «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствует:

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 (учреждения) для инвалидов по зрению.

5 Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Автономная некоммерческая организация «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Добрыня» недостатков не выявлено.***

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

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

Таблица 8. Рейтинг учреждений социального обеспечения Курской области

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Организации | Баллы | Рейтинг |
| Частное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Пансионат для инвалидов и пожилых людей «Милосердие» | 94,4 | 8 |
| ОКУСО населения «Центр «СемьЯ»» | 99,6 | 4 |
| ОКУСО «Щигровский центр социальной помощи семье и детям «Импульс» | 99,84 | 3 |
| ОКУСО «Черемисиновский центр социальной помощи семье и детям «Содействие»» | 100 | 1 |
| ОКУСО «Специализированный центр содействия семейному воспитанию «Аистенок» | 100 | 1 |
| ОКУСО «Солнцевский центр социальной помощи семье и детям «Успех» | 95 | 7 |
| ОКУСО «Охочевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Непоседы»» | 100 | 1 |
| ОКУСО «Курский центр социальной помощи семье и детям «Возрождение» | 100 | 1 |
| ОКУСО «Железногорский центр социальной помощи семье и детям «Добродея» | 100 | 1 |
| ОБУССО Курской области «Щигровский дом социального обслуживания» | 100 | 1 |
| ОБУССО Курской области «Курский дом социального обслуживания» | 99,94 | 2 |
| ОБУССО Курской области «Железногорский дом социального обслуживания» | 100 | 1 |
| ОБУССО Курской области «Букреевский дом социального обслуживания» | 100 | 5 |
| Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Железногорский детский дом-интернат «Надежда» | 100 | 1 |
| Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Курский пансионат ветеранов войны и труда «Сосновый бор» | 100 | 1 |
| Областное бюджетное учреждение социального обслуживания Курской области «Обоянский дом социального обслуживания» | 100 | 1 |
| Курчатовская городская общественная организация – родительский клуб «Содействие» | 92,8 | 9 |
| Автономная некоммерческая организация «Центр развития и социальной адаптации «Мы вместе» | 88,8 | 10 |
| Автономная некоммерческая организация «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Добрыня» | 100 | 1 |
|  | **98,08** | |

Расчет по всем организациям по каждому критерию представлен в Приложении

**Предложения**

**по совершенствованию деятельности учреждениями социального обеспечения**

***ОКУСО «Железногорский центр социальной помощи семье и детям «Добродея» необходимо обеспечить:***

**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)

***ОКУСО «Солнцевский центр социальной помощи семье и детям «Успех» необходимо обеспечить:***

**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» **обеспечить:**

1. Наличие сменных кресел-колясок;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
3. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

***ОКУСО «Щигровский центр социальной помощи семье и детям «Импульс» необходимо обеспечить:***

**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)

**По критерию 4** «Доброжелательность, вежливость работников организации» не обеспечена 100% удовлетворенность.

***ОКУСО населения «Центр «СемьЯ»» необходимо обеспечить:***

**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

***ОБУССО Курской области «Железногорский дом социального обслуживания» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность услуг для инвалидов» обеспечить:**

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

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

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Железногорский детский дом-интернат «Надежда»*** ***необходимо обеспечить:***

**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. Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг ОКУСО «Специализированный центр содействия семейному воспитанию «Аистенок»*** ***необходимо обеспечить:***

**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);

***Частное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Пансионат для инвалидов и пожилых людей «Милосердие» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность услуг для инвалидов» обеспечить:**

**по Пункту 3.1** «Оборудование территории, прилегающей к организации социальной сферы, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» **обеспечить:**

Наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами

Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно- гигиенических помещений

**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. Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории
3. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

***Курчатовская городская общественная организация – родительский клуб «Содействие» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность услуг для инвалидов» обеспечить:**

**Пункту 3.1** «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» обеспечить:

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

3. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

4. Наличие сменных кресел-колясок;

**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);

В связи с тем, что учебные квартиры КГОО – РК «Содействие» расположены в многоквартирном жилом доме необходимо провести общее собрание жильцов принятие решения не менее двух третьей голосов от общего числа голосов собственников помещений для решения об оборудовании пандусами, расширенными дверными проемами, поручнями.

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Автономная некоммерческая организация «Центр развития и социальной адаптации «Мы вместе» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность услуг для инвалидов» обеспечить:**

**по Пункту 3.1** «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» обеспечить:

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

3. Наличие сменных кресел-колясок;

4. Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно- гигиенических помещений

**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. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

5. Наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) 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**

**ОКУСО «Железногорский центр социальной помощи семье и детям «Добродея»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению** | **Значение показателя оценки качества учреждения** | |
| 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):    (9/9стенд+13/13сайт ) /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):    (600стенд+600сайт) /2\*600общ) 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):    (600комф/600общ) ×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 все 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):    (15дост/15инв) ×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):    (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 учреждению (по формуле (6)):



(100+100 +100+100+100)=100 ОКУСО «Железногорский центр социальной помощи семье и детям «Добродея»

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

**ОКУСО «Солнцевский центр социальной помощи семье и детям «Успех»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению** | **Значение показателя оценки качества учреждения** | |
| 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):    (9/9стенд+13/13сайт ) /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):    (281стенд+281сайт) /2\*281общ) 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):    (281комф/281общ) ×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×2оргдост = 40оргдост  В наличии два условия доступности услуг для инвалидов. | 40 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):    (281дост/281инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 40оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | **82 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):    (281перв.конт/281общ) ×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):    (281каз.услуг/2281общ) ×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):    (281вежл.дист/281общ) ×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):    (281реком/281общ) ×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):    (281орг.усл/281общ) ×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):    (275уд/281общ) ×100 = 98уд | 98 баллов | |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 98уд | | | | | **100 баллов** | |

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



(100+100 +82+100+99)=96,4 ОКУСО «Солнцевский центр социальной помощи семье и детям «Успех»

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

**ОКУСО «Щигровский центр социальной помощи семье и детям «Импульс»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению** | **Значение показателя оценки качества учреждения** | |
| 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):    (9/9стенд+12/12сайт ) /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):    (140стенд+140сайт) /2\*140общ) 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):    (140комф/140общ) ×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 = 80оргдост  В наличии пять 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×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):    (20дост/20инв) ×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):    (140перв.конт/140общ) ×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):    (140каз.услуг/140общ) ×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):    (135вежл.дист/140общ) ×100 = 96вежл.дистуд | 96 баллов | |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 96вежл.дистуд) | | | | | **99,2 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):    (140реком/140общ) ×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):    (140орг.усл/140общ) ×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):    (140уд/140общ) ×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+99,2+100)=99,84 ОКУСО «Щигровский центр социальной помощи семье и детям «Импульс»

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

**ОКУСО «Курский центр социальной помощи семье и детям «Возрождение»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению** | **Значение показателя оценки качества учреждения** | |
| 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):    (9/9стенд+13/13сайт ) /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):    (120стенд+120сайт) /2\*120общ) 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):    (120комф/120общ) ×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):    (120дост/120инв) ×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):    (120перв.конт/120общ) ×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):    (120каз.услуг/120общ) ×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):    (120вежл.дист/120общ) ×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):    (120реком/120общ) ×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):    (120орг.усл/120общ) ×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):    (120уд/120общ) ×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 ОКУСО «Курский центр социальной помощи семье и детям «Возрождение»

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

**ОКУСО населения «Центр «СемьЯ»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению** | **Значение показателя оценки качества учреждения** | |
| 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):    (9/9стенд+13/13сайт ) /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):    (170стенд+169айт) /2\*179общ) х 100=95откруд | | 95 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 95 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):    (179комф/179общ) ×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 пятьусловий 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):    (179дост/179инв) ×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):    (179перв.конт/179общ) ×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):    (179каз.услуг/179общ) ×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):    (179вежл.дист/179общ) ×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):    (179реком/179общ) ×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):    (179орг.усл/179общ) ×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):    (179уд/179общ) ×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)):



(98+100 +100+100+100)=99,6 ОКУСО населения «Центр «СемьЯ»

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

**ОКУСО «Охочевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Непоседы»»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению** | **Значение показателя оценки качества учреждения** | |
| 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):    (10/10стенд+14/14сайт ) /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):    (36стенд+36сайт) /2\*36общ) 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):    (36комф/36общ) ×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 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):    (3дост/3инв) ×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):    (36перв.конт/36общ) ×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):    (36каз.услуг/36общ) ×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):    (36вежл.дист/36общ) ×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):    (36реком/36общ) ×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):    (36орг.усл/36общ) ×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):    (36уд/36общ) ×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 ОКУСО «Охочевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Непоседы»»

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

**ОКУСО «Черемисиновский центр социальной помощи семье и детям «Содействие»»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению** | **Значение показателя оценки качества учреждения** | |
| 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):    (10/10стенд+14/14сайт ) /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):    (34стенд+34сайт) /2\*34общ) 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):    (34комф/34общ) ×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):    (34дост/34инв) ×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):    (34перв.конт/34общ) ×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):    (34каз.услуг/34общ) ×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):    (34вежл.дист/34общ) ×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):    (34реком/34общ) ×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):    (34орг.усл/34общ) ×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):    (34уд/34общ) ×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 ОКУСО «Черемисиновский центр социальной помощи семье и детям «Содействие»»

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

**ОБУССО Курской области «Букреевский дом социального обслуживания»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению** | **Значение показателя оценки качества учреждения** | |
| 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):    (9/9стенд+14/14сайт ) /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):    (80стенд+80сайт) /2\*80общ) 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):    (80комф/80общ) ×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 пятьусловий 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 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):    (2дост/2инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 100оргдост+ 0,4 х 80услдост + 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):    (80перв.конт/80общ) ×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):    (80каз.услуг/80общ) ×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):    (80вежл.дист/80общ) ×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):    (80реком/80общ) ×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):    (80орг.усл/80общ) ×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):    (80уд/80общ) ×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 ОБУССО Курской области «Букреевский дом социального обслуживания»

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг ОБУССО Курской области «Железногорский дом социального обслуживания»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению** | **Значение показателя оценки качества учреждения** | |
| 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):    (9/9стенд+13/13сайт ) /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):    (147стенд+147сайт) /2\*147общ) 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):    (147комф/147общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов | |
| **Итого по критерию 2 (К2):**К2n = (0,3 x 100 + 0,4 x 100 + 0,3 x100) | | | | | **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):    (10дост/10инв) ×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):    (147перв.конт/147общ) ×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):    (147каз.услуг/147общ) ×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):    (147вежл.дист/147общ) ×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):    (147реком/147общ) ×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):    (147орг.усл/147общ) ×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):    (147уд/147общ) ×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 ОБУССО Курской области «Железногорский дом социального обслуживания»

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

**ОБУССО Курской области «Курский дом социального обслуживания»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению** | **Значение показателя оценки качества учреждения** | |
| 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):    (10/10стенд+14/14сайт ) /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):    (149стенд+149сайт) /2\*149общ) 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):    (147комф/149общ) ×100 = 99комфуд | 99  баллов | |
| **Итого по критерию 2 (К2):**К2n = (0,3 x 100 + 0,4 x 100 + 0,3 x 99) | | | | | **99,7 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):    (10дост/10инв) ×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):    (149перв.конт/149общ) ×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):    (149каз.услуг/149общ) ×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):    (149вежл.дист/149общ) ×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):    (149реком/149общ) ×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):    (149орг.усл/149общ) ×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):    (149уд/149общ) ×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+99,7 +100+100+100)=99,94 ОБУССО Курской области «Курский дом социального обслуживания»

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

**Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Курский пансионат ветеранов войны и труда «Сосновый бор»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению** | **Значение показателя оценки качества учреждения** | |
| 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):    (10/10стенд+14/14сайт ) /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):    (63стенд+63сайт) /2\*63общ) 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):    (63комф/63общ) ×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):    (63дост/63инв) ×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):    (63перв.конт/63общ) ×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):    (63каз.услуг/63общ) ×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):    (63вежл.дист/63общ) ×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):    (63реком/63общ) ×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):    (63орг.усл/63общ) ×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):    (63уд/63общ) ×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 Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Курский пансионат ветеранов войны и труда «Сосновый бор»

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

**ОБУССО Курской области «Обоянский дом социального обслуживания»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению** | **Значение показателя оценки качества учреждения** | |
| 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):    (10/10стенд+14/14сайт ) /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):    (77стенд+77сайт) /2\*77общ) 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):    (77комф/77общ) ×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):    (8дост/8инв) ×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):    (77перв.конт/77общ) ×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):    (77каз.услуг/77общ) ×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):    (77вежл.дист/77общ) ×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):    (77реком/77общ) ×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):    (77орг.усл/77общ) ×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):    (77уд/77общ) ×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 ОБУССО Курской области «Обоянский дом социального обслуживания»

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

**ОБУССО Курской области «Щигровский дом социального обслуживания»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению** | **Значение показателя оценки качества учреждения** | |
| 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):    (10/10стенд+14/14сайт ) /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):    (129стенд+129сайт) /2\*129общ) 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):    (129комф/129общ) ×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):    (10дост/10инв) ×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):    (129перв.конт/129общ) ×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):    (129каз.услуг/129общ) ×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):    (129вежл.дист/129общ) ×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):    (129реком/129общ) ×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):    (129орг.усл/129общ) ×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):    (129уд/129общ) ×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 ОБУССО Курской области «Щигровский дом социального обслуживания»

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

**Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Железногорский детский дом-интернат «Надежда»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению** | **Значение показателя оценки качества учреждения** | |
| 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):    (10/10стенд+13/13сайт ) /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):    (32стенд+32сайт) /2\*32общ) 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):    (32комф/32общ) ×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):    (3дост/3инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 100оргдост+ 0,4 х 80услдост + 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):    (32перв.конт/32общ) ×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):    (32каз.услуг/32общ) ×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):    (32вежл.дист/32общ) ×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):    (32реком/32общ) ×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):    (32орг.усл/32общ) ×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):    (32уд/32общ) ×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 Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Железногорский детский дом-интернат «Надежда»

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

**ОКУСО «Специализированный центр содействия семейному воспитанию «Аистенок»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению** | **Значение показателя оценки качества учреждения** | |
| 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):    (9/9стенд+11/11сайт ) /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):    (133стенд+133сайт) /2\*133общ) 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):    (133комф/133общ) ×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):    (44дост/44инв) ×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):    (133перв.конт/133общ) ×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):    (133каз.услуг/133общ) ×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):    (133вежл.дист/133общ) ×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):    (133реком/133общ) ×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):    (133орг.усл/133общ) ×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):    (133уд/133общ) ×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 ОКУСО «Специализированный центр содействия семейному воспитанию «Аистенок»

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

**Частное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Пансионат для инвалидов и пожилых людей «Милосердие»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению** | **Значение показателя оценки качества учреждения** | |
| 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):    (9/9тенд+13/13сайт ) /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):    (50стенд+50сайт) /2\*50общ) 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):    (50комф/50общ) ×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×3оргдост = 60оргдост  В наличии три условия 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×3услдост = 60услдост  В наличии три условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 60 баллов | |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | 30% | по формуле (3.3):    (2дост/2инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 60оргдост+ 0,4 х 60услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | **72 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):    (50перв.конт/50общ) ×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):    (50каз.услуг/50общ) ×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):    (50вежл.дист/50общ) ×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):    (50реком/50общ) ×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):    (50орг.усл/50общ) ×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):    (50уд/50общ) ×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 +72+100+100)= 94,4 Частное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Пансионат для инвалидов и пожилых людей «Милосердие»

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

**Курчатовская городская общественная организация – родительский клуб «Содействие»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению** | **Значение показателя оценки качества учреждения** | |
| 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):    (9/9стенд+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):    (4стенд+4сайт) /2\*4общ) 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):    (4комф/4общ) ×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×1оргдост = 20оргдост  В наличии одно условие доступности услуг для инвалидов. | 20 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×3услдост = 60услдост  В наличии два условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 60 баллов | |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | 30% | по формуле (3.3):    (4дост/4инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 60оргдост+ 0,4 х 40услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | **64 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):    (4перв.конт/4общ) ×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):    (4каз.услуг/4общ) ×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):    (4вежл.дист/4общ) ×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):    (4реком/4общ) ×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):    (4орг.усл/4общ) ×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):    (4уд/4общ) ×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 +64+100+100)=92,8  Курчатовская городская общественная организация – родительский клуб «Содействие»

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

**Автономная некоммерческая организация «Центр развития и социальной адаптации «Мы вместе»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению** | **Значение показателя оценки качества учреждения** | |
| 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):    (9/9стенд+12/12сайт ) /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):    (12стенд+12сайт) /2\*12общ) 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):    (12комф/12общ) ×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×1оргдост = 20оргдост  В наличии одно условие доступности услуг для инвалидов. | 20 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×1услдост = 20услдост  В наличии одно условие доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 20 баллов | |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | 30% | по формуле (3.3):    (3дост/3инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 20оргдост+ 0,4 х 20услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | **44 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):    (12перв.конт/12общ) ×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):    (12каз.услуг/12общ) ×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):    (12вежл.дист/12общ) ×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):    (12реком/12общ) ×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):    (12орг.усл/12общ) ×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):    (12уд/12общ) ×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 +44+100+100)=88,8 Автономная некоммерческая организация «Центр развития и социальной адаптации «Мы вместе»

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

**Автономная некоммерческая организация «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Добрыня»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению** | **Значение показателя оценки качества учреждения** | |
| 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):    (9/9стенд+13/13сайт ) /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):    (40стенд+40сайт) /2\*40общ) 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):    (40комф/40общ) ×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):    (40дост/40инв) ×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):    (40перв.конт/40общ) ×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):    (40каз.услуг/40общ) ×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):    (40вежл.дист/40общ) ×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):    (40реком/40общ) ×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):    (40орг.усл/40общ) ×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):    (40уд/40общ) ×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 Автономная некоммерческая организация «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Добрыня»