

УТВЕРЖДАЮ
Ректор Частного образовательного учреждения высшего образования
«Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»



В.М. Огороков

2025г.

ОТЧЕТ

по результатам оказания услуги по проведению социологического опроса в виде научно-исследовательской работы по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Курской области в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг

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 содержанием 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 социальные 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	ОКУССО «Железнодорожный центр социальной помощи семье и детям «Добродея»	307130, Курская область, г. Железнодорожск, ул. Комарова, д. 24	https://центрсопомощи46.рф/?ysclid=тсор48b4nd504619016	19.05.2025	Д.Г. Олейникова Л.С. Левшина
10	ОКУССО «Солнцевский центр социальной помощи семье и детям «Успех»	306120, Курская область, Солнцевский район, п. Солнцево, ул. Ленина, д.16	https://semua-soln.gv/index.php/info/obshchaya-informatsiya-o-tsente	20.05.2025	Д.Г. Олейникова Л.С. Левшина
3	ОКУССО «Пигровский центр социальной помощи семье и детям «Импульс»	306410, Курская область, Пигровский район, ригородненский с/с, ул. Комарова, д. 67	https://gvson5.gv/index.php?ysclid=тсор3va55610004278	21.05.2025	Д.Г. Олейникова Л.С. Левшина
4	ОКУССО «Курский центр социальной помощи семье и детям «Возрождение»	305038, г. Курск, ул. Краснознаменная, д. 20	https://zentrl.gv/	22.05.2025	Е.В. Семенихина Д.Г. Олейникова
5	ОКУССО населения «Центр «Семья»»	306000, Курская область, Поньровский район, п. Поньри, ул. Октябрьская, д. 119	https://rtyul46.gv/?ysclid=тсор81q95u236603975	23.05.2025	Д.Г. Олейникова Л.С. Левшина
6	ОКУССО «Охочевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Непоседы»»	306504, Курская область, Пигровский район п. Зеленая роща	https://ohochevskiy-rtyul.gv/index.php?ysclid=тсор2yx8tg709199346	26.05.2025	Е.В. Семенихина Д.Г. Олейникова
7	ОКУССО «Черемисиновский социальной помощи семье и детям «Содействие»»	306440, Курская область, Черемисиновский район, п. Черемисиново, ул. Комсомольская, д. 9	https://черемисиновскийсрцн.рф/?ysclid=тсор317j7i240998098	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 «Железнодорожный дом социального обслуживания»	307170, Курская область, Железнодорожск, 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 «Соновый бор»		305022, г. Курск, ул. 2-я Аргетганная, д. 23-А	https://пансионат-соновый-бор.рф/?usclid=mc0q5xb4dg491959058	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://обоян-интпал.гп/	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-shigru.ru/?usclid=mcsoimno1to1089852	03.06.2025	Е.В. Семенихина Л.С. Левшина
14	Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Железнодорожский детский дом-интернат «Надежда»		307174, Курская область, г. Железнодорожск, ул. Привокзальная, Здание 7	https://дом-интпанадешда.гп/?usclid=mcoup77e2437160067	04.06.2025	Д.Г. Олейникова Л.С. Левшина
15	ОКУССО «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. Полеваа, 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://sodeistvie.dei.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. Железнодорожск, ул. Маршала Жукова, д.22, к.2, кв.34	https://indigo46.ru/?usclid=mcous6yubsx543051866	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://dobrynya46.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 граждан»**
1.	ОКУССО «Железнодорожный центр социальной помощи семье и детям «Добродея»	1 904	600	120
2.	ОКУССО «Солнцевский центр социальной помощи семье и детям «Успех»	704	281	56
3.	ОКУССО «Штировский центр социальной помощи семье и детям «Импульс»	350	140	28
4.	ОКУССО «Курский центр социальной помощи семье и детям «Возрождение»	10754	600	120
5	ОКУССО населения «Центр «Семья»»	598	240	179
6	ОКУССО «Охочевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Непоседы»»	48	36	10
7	ОКУССО «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 «Железнодорожный дом социального обслуживания»	251	147	28
10	ОБУССО Курской области «Курский дом социального обслуживания»	149	149	29

11	Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Курский пансионат ветеранов войны и труда «Союзный бор»	158	63	13
12	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания Курской области «Обянский дом социального обслуживания»	193	77	15
13	ОБУССО Курской области «Питровский дом социального обслуживания»	322	129	34
14	Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Железнодорожский детский дом-интернат «Надежда»	45	32	6
15	ОКУССО «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, медийной и социальной помощи «Добрыйня»	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 rus.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» rus.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 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 оказания 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;

7. 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 различных требований и алгоритмов расчета показателей для отраслей социальной сферы и групп организаций, закрепленных законодательно);

8. Указаны конкретные недостатки по каждому учреждению, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.

1. 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 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 поставателей 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-трудоовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала поставателей 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 приложением 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.

2. 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. Информационная открытость и доступность информации об организации			Итого	
	1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сфере, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	1.1. Значение показателя с учетом веса (значение веса - 30)	1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимовлияния 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)	
ОКУСО «Железнодорожный центр социальной помощи семье и детям «Добродетя»	100	30	100	40	100
ОКУСО «Солнцевский центр социальной помощи семье и детям «Успех»	100	30	100	40	100
ОКУСО «Шигровский центр социальной помощи семье и детям «Импульс»	100	30	100	40	100
ОКУСО «Курский центр социальной помощи семье и детям «Возрождение»	100	30	100	40	100
ОКУСО населения «Центр «Семья»»	100	30	95	38	98

ОКУССО «Охочевский социаль-но-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Непоседы»»	100	30	100	30	100	30	100	40	100
ОКУССО «Черемисиновский центр социальной помощи семье и детям «Содействие»»	100	30	100	30	100	30	100	40	100
ОБУССО Курской области «Бужревский дом социального обслуживания»	100	30	100	30	100	30	100	40	100
ОБУССО Курской области «Железнодорожный дом социального обслуживания»	100	30	100	30	100	30	100	40	100
ОБУССО Курской области «Курский дом социального обслуживания»	100	30	100	30	100	30	100	40	100
Областное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Курский пансионат ветеранов войны и труда «Сосновый бор»	100	30	100	30	100	30	100	40	100
Областное бюджетное учреждение социального обслуживания Курской области «Обоянский дом социального обслуживания»	100	30	100	30	100	30	100	40	100
ОБУССО Курской области «Щигровский дом социального обслуживания»	100	30	100	30	100	30	100	40	100
Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Железнодорожный детский дом-	100	30	100	30	100	30	100	40	100

интернат «Надежда»									
ОКУСО «Специализированный центр содействия семейному воспитанию «Аистенок»	100	30	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	30	100	40	100
Курчатовская городская общественная организация – родительский клуб «Содействие»	100	30	100	30	100	30	100	40	100
Автономная некоммерческая организация «Центр развития и социальной адаптации «Мы вместе»	100	30	100	30	100	30	100	40	100
Автономная некоммерческая организация «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Добрыня»	100	30	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 комфортабельных 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 услуги	2.2.3 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 40)	2.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортом предоставляемых услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.2 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 30)	Итого
ОКУСО «Железнодорожский социальный помощи семье и детям «Добродетя»	100	30	100	40	100	30	100
ОКУСО «Солдязевский социальный помощи семье и детям «Успех»	100	30	100	40	100	30	100
ОКУСО «Щировский социальный помощи семье и детям «Импулс»	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 «Железнодорожный 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 «Обоянский дом социального обслуживания»	100	30	100	40	100	30	100
ОБУССО Курской области «Шигровский дом социального обслуживания»	100	30	100	40	100	30	100
Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Железнодорожный 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	100	30	100	40	100	30	100

социального обслуживания Курской области «Пансионат для инвалидов и пожилых людей «Милосердие»								
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	3.1.Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	3.1. Значение показателя с учетом веса (значение веса - 30)	3.2.Обеспечены ли в организации условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.2. Значение показателя с учетом веса (значение веса - 40)	3.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	3.3. Значение показателя с учетом веса (значение веса - 30)	Итого
ОКУССО «Железнодорожный центр социальной помощи семье и детям «Добродея»	100	30	100	40	100	30	100
ОКУССО «Солнцевский центр социальной помощи семье и детям «Успех»	40	12	100	40	100	30	82
ОКУССО «Штировский центр социальной помощи семье и детям «Импульт»	100	30	100	40	100	30	100
ОКУССО «Курский центр социальной помощи семье и детям «Возрождение»	100	30	100	40	100	30	100
ОКУССО населения «Центр «Семья»»	100	30	100	40	100	30	100

ОКУССО «Охочевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Непогоды»»	100	30	100	40	100	30	100
ОКУССО «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 «Железнодорожный 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 «Обоянский дом социального обслуживания»	100	300	100	40	100	30	100
Областное бюджетное учреждение социального обслуживания Курской области «Цигровский дом социального обслуживания»	100	30	100	40	100	30	100
Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Железнодорожный детский дом-интернат «Надежда»	100	30	100	40	100	30	100
ОКУССО «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	20	6	60	24	100	30	60

«Содействие»									
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 учетом 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 учетом 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 учетом веса (значение веса - 20)	Итого
ОКУСО «Железнодорожский центр социальной помощи и детям «Добродей»	100	40	100	40	100	20	100
ОКУСО «Солнцевский центр социальной помощи семье и детям «Успех»	100	40	100	40	100	20	100
ОКУСО «Цифровый центр социальной помощи семье и детям «Импультс»	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	40	100	20	100
ОКУСО «Черемисиновский центр социальной помощи семье и детям «Содействие»»	100	40	100	40	100	40	100	20	100
ОБУССО Курской области «Букреевский дом социального обслуживания»	100	40	100	40	100	40	100	20	100
ОБУССО Курской области «Железнодорожный дом социального обслуживания»	100	40	100	40	100	40	100	20	100
ОБУССО Курской области «Курский дом социального обслуживания»	100	40	100	40	100	40	100	20	100
Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания «Курский пансионат ветеранов войны и труда «Сосновый бор»	100	40	100	40	100	40	100	20	100
Областное бюджетное учреждение социального обслуживания Курской области «Обоянский дом социального обслуживания»	100	40	100	40	100	40	100	20	100
ОБУССО Курской области «Цигровский дом социального обслуживания»	100	40	100	40	100	40	100	20	100
Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Железнодорожный детский дом-интернат «Надежда»	100	40	100	40	100	40	100	20	100
ОКУСО «Специализированный центр содействия семейному воспитанию «Аистенок»	100	40	100	40	100	40	100	20	100
Частное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Пансионат для инвалидов и	100	40	100	40	100	40	100	20	100

пожилых людей «Милосердие»									
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 условиями оказания услуг в организации социальной сферы	5.3 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 50)	Итого
ОКУСО «Железнодорожный социальный 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 «Штировский 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

ОКУССО «Охочевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Непоседы»»	100	30	100	20	100	50	100
ОКУССО «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 «Обянский дом социального обслуживания»	100	30	100	20	100	50	100
ОБУССО Курской области «Питровский 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
ОКУССО «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 7 представлены общие сведения по всем критериям анализируемых организаций

Таблица 7. Сводная таблица по пяти критериям

Организации	Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации	Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги	Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов	Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации	Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
ОКУССО «Железнодорожный центр социальной помощи семье и детям «Добродеть»	100	100	100	100	100
ОКУССО «Солнцевский центр социальной помощи семье и детям «Успех»	100	100	82	100	100
ОКУССО «Щитровский центр социальной помощи семье и детям «Импульс»	100	100	100	99,2	100
ОКУССО «Курский центр социальной помощи семье и детям «Возрождение»	100	100	100	100	100
ОКУССО населения «Центр «Семья»»	98	100	100	100	100
ОКУССО «Охочевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Непоседы»»	100	100	100	100	100
ОКУССО «Черемисновский центр социальной помощи семье и детям «Содействию»»	100	100	100	100	100
ОБУССО Курской области «Букреевский дом социального обслуживания»	100	100	100	100	100
ОБУССО Курской области «Железнодорожный дом социального обслуживания»	100	100	100	100	100
ОБУССО Курской области «Курский дом социального обслуживания»	100	99,7	100	100	100
Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области	100	100	100	100	100

«Курский пансионат ветеранов войны и труда «Сосновый бор»							
Областное бюджетное учреждение социального обслуживания Курской области «Обоянский дом социального обслуживания»	100	100	100	100	100	100	100
ОБУССО Курской области «Щигровский дом социального обслуживания»	100	100	100	100	100	100	100
Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Железнодорожный детский дом-интернат «Надежда»	100	100	100	100	100	100	100
ОКУССО «Специализированный центр содействия семейному воспитанию «Аистенок»	100	100	100	100	100	100	100
Частное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Пансионат для инвалидов и пожилых людей «Милосердие»	100	100	72	100	100	100	100
Курчатовская городская общественная организация – родительский клуб «Содействие»	100	100	60	100	100	100	100
Автономная некоммерческая организация «Центр развития и социальной адаптации «Мы вместе»	100	100	44	100	100	100	100
Автономная некоммерческая организация «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Добрыйня»	100	100	100	100	100	100	100

3. 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 «Доброез» 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 организаций 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:

2. 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» недостатки 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 ОЖУСО «Охочевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Неноседы»» недостатков не выявлено

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг ОЖУСО «Черемисинский 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 «Железнодорожный 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 «Обянский дом социального обслуживания» недостатков не выявлено.

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг ОБУССО Курской области «Психологический 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 «Железнодорожский 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:

1. Наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами

2. 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

1

1

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» отсутствуют:

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 специальных кресел-колясок;

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. Возможность предоставления информации 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» отсутствуют:

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
3. Наличие специальных 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» отсутствуют:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

3. Возможность предоставления инвалидам по слуху 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 «Добрый» 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
ОКУССО «Черемисиновский центр социальной помощи семье и детям «Содействие»»	100	1
ОКУССО «Специализированный центр содействия семейному воспитанию «Аистенок»	100	1
ОКУССО «Охочевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Непоседы»»	100	1
ОКУССО «Курский центр социальной помощи семье и детям «Возрождение»	100	1
ОКУССО «Железнодорожный центр социальной помощи семье и детям «Добродея»	100	1
ОБУСССО Курской области «Щигровский дом социального обслуживания»	100	1
ОБУСССО Курской области «Железнодорожный дом социального обслуживания»	100	1
ОБУСССО Курской области «Букреевский дом социального обслуживания»	100	1
Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Железнодорожный 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
Автономная некоммерческая организация «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Добрыйя»	99,94	2
ОКУССО «Щигровский центр социальной помощи семье и детям «Имппульс»	99,84	3
ОКУССО населения «Центр «Семья»»	99,6	4
ОКУССО «Солнцевский центр социальной помощи семье и детям «Успех»	95	5
Частное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Пансионат для инвалидов и пожилых людей «Милосердие»	94,4	6
Курчатовская городская общественная организация – родительский клуб «Содействие»	92	7
Автономная некоммерческая организация «Центр развития и социальной адаптации «Мы вместе»	88,8	8
	98,39	

Расчет по всем организациям по каждому критерию представлен в Приложении

Предложения
по совершенствованию деятельности учреждениями социального обеспечения

ОКУСО «Железнодорожный центр социальной помощи семье и детям «Добродевя» 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 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 организацией 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 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 «Железнодорожский 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:

1. 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 «Железнодорожский 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:

2. Наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами
3. 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

Курчатковская городская общественная организация – родильский 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 специальных 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 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 третей 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 специальных 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 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, ОГТМО 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 «Железнодорожский центр социальной помощи семье и детям «Добродетя»**

№ 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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ (9/9 стенд + 13/13 сайт) / 2 x 100 = 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): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times S_{\text{дист}} (1.2)$ 30 _{дист} x 6 _{дист} = 100 _{дист} 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): $P_{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ (600 стенд + 600 сайт) / 2 * 600 (общ) x 100 = 100 _{откр} уд	100 баллов
	Итого по критерию 1 (K¹): (0,3 x 100 _{инф} + 0,3 x 100 _{дист} + 0,4 x 100 _{откр} уд)			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): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф.усл}}$ $20_{\text{комф}} \times 8_{\text{комф.усл}} = 100_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = \left(C_{\text{ожид}} + \frac{Y_{\text{своєвр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100 \right) / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{комф.уд}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(600_{\text{комф}} / 600_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{комф.уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): $K2n = (0,3 \times \text{Пкомф.усл} + 0,4 \times \text{Пожид} + 0,3 \times \text{Пн-комфуд})$				
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): $P_{\text{орд.дост}} = T_{\text{орд.дост}} \times C_{\text{орд.дост}}^2, (3.1)$ $20_{\text{орд.дост}} \times 5_{\text{орд.дост}} = 100_{\text{орд.дост}}$ 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	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{удл.дост}} = T_{\text{удл.дост}} \times C_{\text{удл.дост}}^2, (3.2)$ $20_{\text{удл.дост}} \times 5_{\text{удл.дост}} = 100_{\text{удл.дост}}$	100 баллов

<p>информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 		<p>В наличии <u>пять</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
<p>3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).</p>	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{U_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(15_{дост} / 15_{инв}) \times 100 = 100_{уд}^{дост}$	100 баллов
<p>Итого по критерию 3 (К3): $(0,3 \times 100_{уд}^{дост} + 0,4 \times 100_{уд}^{уд} + 0,3 \times 100_{уд}^{дост})$</p>			
<p>4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</p>			
<p>4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{U_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(600_{перв.конт} / 600_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{перв.конт}$	100 баллов
<p>4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	40%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{окз.услуг} = \left(\frac{U_{окз.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(600_{окз.услуг} / 600_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{окз.услуг}$	100 баллов
<p>4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{U_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(600_{вежл.дист} / 600_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{вежл.дист}$	100 баллов

Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100_{\text{Перв.конт.уд}} + 0,4 \times 100_{\text{Каз.услуг.уд}} + 0,2 \times 100_{\text{векл.дист.уд}}$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{Q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл.уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл.уд}}}{Q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{Q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$	100 баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$				100 баллов

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

$$S_n = \sum_n K_m / 5, (6)$$

$$(100+100+100+100+100)=100 \text{ ОКУСО «Железнодорожный центр социальной помощи семье и детям «Добродель»»}$$

**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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ (9/9 стенд + 13/13 сайт) / 2 x 100 = 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 иным); - раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы"; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ 30 дист x 6 дист = 100 дист 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): $P_{\text{откр уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ (281 стенд + 281 сайт) / 2 * 281 общ x 100 = 100 откр уд	100 баллов
Итого по критерию 1(К¹):	(0,3 x 100 инф + 0,3 x 100 дист + 0,4 x 100 откр уд)			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): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф.усл}}$ $20_{\text{комф}} \times 8_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = \left(C_{\text{ожид}} + \frac{Y_{\text{своевр}}}{q_{\text{общ}}} \times 100 \right) / 2, (2.2)$ по формуле (2.3): $P_{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{q_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(281_{\text{комф}} / 281_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{комф.уд}}$	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): $P_{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{q_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(281_{\text{комф}} / 281_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{комф.уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): K2п = (0,3 x Пкомф.усл + 0,4 x Пожид + 0,3 x Пп-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): $P_{\text{орд}}^{\text{дост}} = T_{\text{орд}}^{\text{дост}} \times C_{\text{орд}}^{\text{дост}}, (3.1)$ $20_{\text{орд}}^{\text{дост}} \times 2_{\text{орд}}^{\text{дост}} = 40_{\text{орд}}^{\text{дост}}$ В наличии <u>два</u> 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	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{услуг}}^{\text{дост}} = T_{\text{услуг}}^{\text{дост}} \times C_{\text{услуг}}^{\text{дост}}, (3.2)$	100 баллов

<p>3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).</p>	<p>30%</p>	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{\text{Дост}}^{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{Дост}}}{Q_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(281_{\text{Дост}} / 281_{\text{инв}}) \times 100 = 100_{\text{Дост}}^{\text{уд}}$	<p>100 баллов</p>
<p>Итого по критерию 3 (К³): (0,3 x 40^{орд}_{Дост} + 0,4 x 100^{удл}_{Дост} + 0,3 x 100^{Дост}_{удл})</p>			
<p>4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</p>	<p>40%</p>	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{\text{перв.конт}}^{\text{удл}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.конт}}}{Q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(281_{\text{перв.конт}} / 281_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{перв.конт}}^{\text{удл}}$	<p>100 баллов</p>
<p>4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>40%</p>	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{удл}} = \left(\frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{Q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(281_{\text{каз.услуг}} / 2281_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{оказ.услуг}}^{\text{удл}}$	<p>100 баллов</p>
<p>4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>20%</p>	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{\text{вежл.дист}}^{\text{удл}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{Q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$	<p>100 баллов</p>
<p>4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм</p>	<p>20%</p>	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{\text{вежл.дист}}^{\text{удл}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{Q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$	<p>100 баллов</p>
<p>зрительной информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 специальное обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	<p>20^{удл}_{Дост} × 6^{удл}_{Дост} = 100^{удл}_{Дост}</p> <p>В наличии все условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	<p>82 баллов</p>	

	взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		$(281_{\text{векл.дист}}/281_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{векл.дист}}_{\text{уд}}$	
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100_{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100_{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100_{\text{векл.дист}}_{\text{уд}})$				
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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	$(281_{\text{реком}}/281_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$ по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(281_{\text{орг.усл}}/281_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(275_{\text{уд}}/281_{\text{общ}}) \times 100 = 98_{\text{уд}}$	98 баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 98_{\text{уд}}$				

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

$$S_n = \sum K_n^m / 5, (6)$$

$$(100+100 +82+100+99)=96,4 \text{ ОКУССО «Солнцевский центр социальной помощи семье и детям «Успех»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
ОКУСО «Щитровский 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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(9^{9\text{стенд}} + 12^{12\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100 \text{ инф}$	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): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}(1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 5_{\text{дист}} = 100_{\text{дист}}$ 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): $P_{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(140_{\text{стенд}} + 140_{\text{сайт}}) / 2 \times 140_{\text{общ}} \times 100 = 100_{\text{откр}} \text{ уд}$	100 баллов
Итого по критерию 1(К¹): (0,3 x 100_{инф} + 0,3 x 100_{дист} + 0,4 x 100_{откр} уд)				
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги»			
				100 баллов

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): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times S_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 8_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = \left(C_{\text{ожид}} + \frac{U_{\text{своевр}}}{q_{\text{общ}}} \times 100 \right) / 2, (2.2)$ по формуле (2.3): $P_{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{q_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(140_{\text{комф}} / 140_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{комф}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{q_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(140_{\text{комф}} / 140_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{комф}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): $K2n = (0,3 \times \text{Пкомф.усл} + 0,4 \times \text{Пожид} + 0,3 \times \text{Пп-комфуд})$				
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			100 баллов
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): $P_{\text{опр}} = T_{\text{опр}}^{\text{дост}} \times C_{\text{опр}}^{\text{дост}}, (3.1)$ $20_{\text{опр}}^{\text{дост}} \times 5_{\text{опр}}^{\text{дост}} = 80_{\text{опр}}^{\text{дост}}$ В наличии <u>пять</u> условий 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	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{услуг}}^{\text{дост}} = T_{\text{услуг}}^{\text{дост}} \times C_{\text{услуг}}^{\text{дост}}, (3.2)$ $20_{\text{усл}}^{\text{дост}} \times 5_{\text{усл}}^{\text{дост}} = 100_{\text{усл}}^{\text{дост}}$ В наличии <u>пять</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги	100 баллов

	<p>Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 		наравне с другими.	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	30%	по формуле (3.3): $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{U_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(20^{дост} / 20^{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 100^{орд}_{дост} + 0,4 \times 100^{учл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дист}_{уд})$				
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): $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{U_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(140^{перв.конт} / 140^{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	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): $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{U_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(140^{каз.услуг} / 140^{общ}) \times 100 = 100^{каз.услуг}_{уд}$	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): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{U_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(135^{вежл.дист} / 140^{общ}) \times 100 = 96^{вежл.дист}_{уд}$	96 баллов

Итого по критерию 4 (K⁴): (0,4 x 100 ^{Герб.конт} _{уд} + 0,4 x 100 ^{каз.услуг} _{уд} + 0,2 x 96 ^{вежл.дист} _{уд})			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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ (140 ^{реком} /140 ^{общ}) × 100 = 100 ^{реком}	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ (140 ^{орг.усл} /140 ^{общ}) × 100 = 100 ^{орг.усл} _{уд}	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ (140 ^{уд} /140 ^{общ}) × 100 = 100 ^{уд}	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): (0,3 x 100 ^{реком} + 0,2 x 100 ^{орг.усл} _{уд} + 0,5 x 100 ^{уд})			100 баллов	

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

$$S_n = \sum_n K_n^m / 5, (6)$$

$$(100+100 + 100+99,2+100)=99,84 \text{ ОКУСО «Цитировский центр социальной помощи семье и детям «Импильс»»}$$

**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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(9/9 \text{ стенд} + 13/13 \text{ сайт}) / 2 \times 100 = 100 \text{ инф}$	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): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 100_{\text{дист}} = 100_{\text{дист}}$ 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): $P_{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общи}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(120_{\text{стенд}} + 120_{\text{сайт}}) / 2 * 120_{\text{общ}} \times 100 = 100_{\text{откр}} \text{ уд}$	100 баллов
Итого по критерию 1(K¹): (0,3 x 100_{инф} + 0,3 x 100_{дист} + 0,4 x 100_{откр} уд)				
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги»			
				100 баллов

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): $P_{\text{комф, усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 8_{\text{комф}} = 100_{\text{комф, усл}}$ В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = \left(C_{\text{ожид}} + \frac{Y_{\text{своевр}}}{q_{\text{общ}}} \times 100 \right) / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{q_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(120_{\text{комф}} / 120_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{комф, усл}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): $K2n = (0,3 \times 100 + 0,4 \times 100 + 0,3 \times 100)$				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): $P_{\text{орг}}^{\text{дост}} = T_{\text{орг}}^{\text{дост}} \times C_{\text{орг}}^{\text{дост}}, (3.1)$ $20_{\text{орг}}^{\text{дост}} \times 5_{\text{орг}}^{\text{дост}} = 100_{\text{орг}}^{\text{дост}}$ В наличии <u>пять</u> 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	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{услуг}}^{\text{дост}} = T_{\text{услуг}}^{\text{дост}} \times C_{\text{услуг}}^{\text{дост}}, (3.2)$ $20_{\text{усл}}^{\text{дост}} \times 5_{\text{усл}}^{\text{дост}} = 100_{\text{усл}}^{\text{дост}}$ В наличии <u>пять</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги	100 баллов

	<p>Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 		наравне с другими.	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	30%	по формуле (3.3): $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{У_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(120^{дост} / 120_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К3): $(0,3 \times 80^{орд}_{дост} + 0,4 \times 100^{учл}_{дост} + 0,3 \times 100^{орд}_{уд})$				
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): $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{У_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(120^{перв.конт} / 120_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	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): $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{У_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(120^{каз.услуг} / 120_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	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): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{У_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(120^{вежл.дист} / 120_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов

Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{\text{Гере.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$			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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(120^{\text{реком}}/120^{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(120^{\text{орг.усл}}/120^{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(120^{\text{уд}}/120^{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 100^{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100^{\text{уд}})$			100 баллов	

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

$$S_n = \sum K_n^m / 5, (6)$$

$$(100+100 + 100+100+100)=100 \text{ ОКУСО «Курский центр социальной помощи семье и детям «Возрождение»}$$

**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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(9/9_{\text{стенд}} + 13/13_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100 \text{ инф}$	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): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}(1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 6_{\text{дист}} = 100_{\text{дист}}$ 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): $P_{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(170_{\text{стенд}} + 169_{\text{сайт}}) / 2 * 179_{\text{общ}} \times 100 = 95_{\text{откр}} \text{ уд}$	95 баллов
Итого по критерию 1(K¹): (0,3 x 100_{инф} + 0,3 x 100_{дист} + 0,4 x 95_{откр} уд)				98 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): $P_{\text{комф. усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф. усл}}$ $20_{\text{комф}} \times 8_{\text{комф. усл}} = 100_{\text{комф. усл}}$ В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = \left(C_{\text{ожид}} + \frac{U_{\text{своевр}}}{q_{\text{общ}}} \times 100 \right) / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{комф. усл}} = \frac{U_{\text{комф. усл}}}{q_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(179_{\text{комф. усл}} / 179_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{комф. усл}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): K_{2п} = (0,3 x 100 + 0,4 x 100 + 0,3 x 100)				
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): $P_{\text{опр. дост}} = T_{\text{опр. дост}} \times C_{\text{опр. дост}}, (3.1)$ $20_{\text{опр. дост}} \times 5_{\text{опр. дост}} = 100_{\text{опр. дост}}$ В наличии <u>пять</u> 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	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{услуг. дост}} = T_{\text{услуг. дост}} \times C_{\text{услуг. дост}}, (3.2)$ $20_{\text{усл. дост}} \times 5_{\text{усл. дост}} = 100_{\text{усл. дост}}$	100 баллов

	<p>информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	<p>В наличии <u>пять</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
<p>3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).</p>	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{Y_{уд}^{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(179_{дост} / 179_{инв}) \times 100 = 100_{дост}^{уд}$	100 баллов
<p>Итого по критерию 3 (К3): $(0,3 \times 100_{дост}^{уд} + 0,4 \times 100_{дост}^{уд} + 0,3 \times 100_{дост}^{уд})$</p>			
<p>4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</p>	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{Y_{уд}^{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(179_{перв.конт} / 179_{общ}) \times 100 = 100_{перв.конт}^{уд}$	100 баллов
<p>4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	40%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{Y_{уд}^{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(179_{оказ.услуг} / 179_{общ}) \times 100 = 100_{оказ.услуг}^{уд}$	100 баллов
<p>4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{Y_{уд}^{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(179_{вежл.дист} / 179_{общ}) \times 100 = 100_{вежл.дист}^{уд}$	100 баллов
<p>4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{Y_{уд}^{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(179_{вежл.дист} / 179_{общ}) \times 100 = 100_{вежл.дист}^{уд}$	100 баллов

Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{Герб.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$			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): $P_{реком} = \left(\frac{Y_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(179_{реком}/179_{общ}) \times 100 = 100_{реком}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	по формуле (5.2): $P_{орг.усл}_{уд} = \left(\frac{Y_{орг.усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.2)$ $(179_{орг.усл}/179_{общ}) \times 100 = 100_{орг.усл}_{уд}$	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): $P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(179_{уд}/179_{общ}) \times 100 = 100_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 100_{реком} + 0,2 \times 100_{орг.усл}_{уд} + 0,5 \times 100_{уд})$			100 баллов	

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

$$S_n = \sum K_n^m / 5, (6)$$

$$(98+100+100+100+100)=99,6 \text{ ОКУСО населения «Центр «Семья»}$$

**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): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ (10/10стенд+14/14сайт) / 2 x 100= 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 иным); - раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы"; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}(1.2)$ 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): $P_{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Y_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ (36стенд+36сайт) / 2 * 36общ x 100=100откр уд	100 баллов
Итого по критерию 1(K¹): (0,3 x 100инф + 0,3 x 100дист + 0,4 x 100откр уд)				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): $P_{\text{комф усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 8_{\text{комф}} = 100_{\text{комф усл}}$ В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40% $P_{\text{ожид}} = \left(C_{\text{ожид}} + \frac{Y_{\text{своевр}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100 / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{комф уд}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(36_{\text{комф}} / 36_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{комф уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): K_{2п} = (0,3 x 100 + 0,4 x 100 + 0,3 x 100)			
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»		100 баллов
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 специальных оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	30% по формуле (3.1): $P_{\text{орд}}^{\text{дост}} = T_{\text{орд}}^{\text{дост}} \times C_{\text{орд}}^{\text{дост}}, (3.1)$ $20_{\text{орд}}^{\text{дост}} \times 5_{\text{орд}}^{\text{дост}} = 100_{\text{орд}}^{\text{дост}}$ В наличии <u>пять</u> 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	40% по формуле (3.2): $P_{\text{услуг}}^{\text{дост}} = T_{\text{услуг}}^{\text{дост}} \times C_{\text{услуг}}^{\text{дост}}, (3.2)$	100 баллов

	<p>зрительной информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 		<p>$20^{Усл}_{дост} \times 6^{Усл}_{дост} = 100^{Усл}_{дост}$</p> <p>В наличии <u>все</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	100 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{дост}^{Усл} = \left(\frac{У_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(3^{дост}/3^{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{инв}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 100^{дост}_{инв} + 0,4 \times 100^{Усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{инв})$				
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%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{перв.конт}^{Усл} = \left(\frac{У_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(36^{перв.конт}/36^{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{общ}$	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%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{окз.услуг}^{Усл} = \left(\frac{У_{окз.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(36^{окз.услуг}/36^{общ}) \times 100 = 100^{окз.услуг}_{общ}$	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{векл.дист}^{Усл} = \left(\frac{У_{векл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$	100 баллов

	взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		$(36_{\text{векл.дист}}/36_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{векл.дист}}_{\text{уд}}$	
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100_{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100_{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100_{\text{векл.дист}}_{\text{уд}})$				
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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	$(36_{\text{реком}}/36_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$ по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(36_{\text{орг.усл}}/36_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(36_{\text{уд}}/36_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$				

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

$$S_n = \sum K_n^m / 5, (6)$$

$$(100+100 + 100+100+100)=100 \text{ ОКУССО «Охочевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Непоседь»»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
ОКУСО «Черемисновский 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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(10/10_{\text{стенд}} + 14/14_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100 \text{ инф}$	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 оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 100_{\text{дист}} = 100_{\text{дист}}$ 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 общему числу опрошенных получателей услуг).	40%	по формуле (1.3): $P_{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(34_{\text{стенд}} + 34_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{откр}} \text{ уд}$	100 баллов
Итого по критерию 1(К¹): (0,3 x 100 _{инф} + 0,3 x 100 _{дист} + 0,4 x 100 _{откр} уд)				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): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times S_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 8_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = \left(C_{\text{ожид}} + \frac{Y_{\text{снэсвр}}}{q_{\text{общ}}} \times 100 \right) / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{комф.уд}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{q_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(34_{\text{комф}} / 34_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{комф.уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): K_{2п} = (0,3 x 100 + 0,4 x 100 + 0,3 x 100)				
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): $P_{\text{орп.дост}} = T_{\text{орп.дост}} \times C_{\text{орп.дост}}, (3.1)$ $20_{\text{орп.дост}} \times 5_{\text{орп.дост}} = 100_{\text{орп.дост}}$ В наличии <u>пять</u> 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	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{усл.дост}} = T_{\text{усл.дост}} \times C_{\text{усл.дост}}, (3.2)$ $20_{\text{усл.дост}} \times 6_{\text{усл.дост}} = 100_{\text{усл.дост}}$	100 баллов

<p>информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 		<p>В наличии <u>все</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
<p>3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).</p>	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{дист}} = \left(\frac{Y_{\text{дист}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(34_{\text{дист}}/34_{\text{инв}}) \times 100 = 100_{\text{дист}}_{\text{уд}}$	100 баллов
<p>Итого по критерию 3 (К3): $(0,3 \times 80_{\text{дист}}^{\text{уд}} + 0,4 \times 100_{\text{уд}}^{\text{уд}} + 0,3 \times 100_{\text{уд}}^{\text{дист}})$</p>			
<p>4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</p>			
<p>4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(34_{\text{перв.конт}}/34_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$	100 баллов
<p>4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	40%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} = \left(\frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(34_{\text{каз.услуг}}/34_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$	100 баллов
<p>4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(34_{\text{вежл.дист}}/34_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$	100 баллов

Итого по критерию 4 (K⁴): (0,4 x 100 ^{рев.конт} _{уд} + 0,4 x 100 ^{каз.услуг} _{уд} + 0,2 x 100 ^{вежл.дист} _{уд})				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	(34 ^{реком} / _{34общ}) × 100 = 100 ^{реком} по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$	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%	(34 ^{орг.усл} / _{34общ}) × 100 = 100 ^{орг.усл} _{уд} по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): (0,3 x 100 ^{реком} + 0,2 x 100 ^{орг.усл} _{уд} + 0,5 x 100 ^{уд})				100 баллов

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

$$S_n = \sum K_n^m / 5, (6)$$

$$(100+100+100+100+100)=100 \text{ ОКУСО «Черемисиновский центр социальной помощи семье и детям «Содействие»»}$$

**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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(9/9 \text{ стенд} + 14/14 \text{ сайт}) / 2 \times 100 = 100 \text{ инф}$	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): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}(1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 6_{\text{дист}} = 100_{\text{дист}}$ 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): $P_{\text{откр}}^{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(80_{\text{стенд}} + 80_{\text{сайт}}) / 2 \times 80_{\text{общ}} \times 100 = 100_{\text{откр}}^{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию (K¹): (0,3 x 100_{инф} + 0,3 x 100_{дист} + 0,4 x 100_{откр}) / 4				
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги»			
100 баллов				

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): $P_{\text{комф. усл}} = T_{\text{комф}} \times S_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 8_{\text{комф}} = 100_{\text{комф. усл}}$ В наличии и функционируют восемь комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = \left(C_{\text{ожид}} + \frac{Y_{\text{своевр}}}{q_{\text{обсл}}} \right) \times 100 / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{комф. усл}} = \frac{Y_{\text{комф. усл}}}{q_{\text{обсл}}} \times 100, (2.3)$ $(80_{\text{комф}} / 80_{\text{обсл}}) \times 100 = 100_{\text{комф. усл}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): K_{2п} = (0,3 x 100 + 0,4 x 100 + 0,3 x 100)				
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): $P_{\text{опр. дост}} = T_{\text{опр. дост}} \times C_{\text{опр. дост}}, (3.1)$ $20_{\text{опр. дост}} \times 5_{\text{опр. дост}} = 100_{\text{опр. дост}}$ В наличии <u>пять</u> 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	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{усл. дост}} = T_{\text{усл. дост}} \times C_{\text{усл. дост}}, (3.2)$ $20_{\text{усл. дост}} \times 6_{\text{усл. дост}} = 100_{\text{усл. дост}}$	100 баллов

<p>информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - возможность предоставления инвалядам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалядов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструтирование) по сопровождению инвалядов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 		<p>В наличии <u>шесть</u> условия доступности, позволяющих инвалядам получать услуги наравне с другими.</p>	
<p>3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалядов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалядов).</p>	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{Y_{уд}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(2_{дост} / 2_{инв}) \times 100 = 100_{уд}^{дост}$	100 баллов
<p>Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 100_{уд}^{дост} + 0,4 \times 80_{уд}^{уд} + 0,3 \times 100_{уд}^{дост})$</p>			
<p>4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</p>			
<p>4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{Y_{уд}^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(80_{перв.конт} / 80_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{перв.конт}$	100 баллов
<p>4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	40%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{Y_{уд}^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(80_{каз.услуг} / 80_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{оказ.услуг}$	100 баллов
<p>4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{Y_{уд}^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(80_{вежл.дист} / 80_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{вежл.дист}$	100 баллов

Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100_{\text{перв.конт}} + 0,4 \times 100_{\text{каз.услуг}} + 0,2 \times 100_{\text{вежл.дист.уд}})$			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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	$(80_{\text{реком}}/80_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$ по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(80_{\text{орг.усл}}/80_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(80_{\text{уд}}/80_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$			100 баллов	

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

$$S_n = \sum K_n^m / 5, (6)$$

$$(100+100 + 100+100+100)=100 \text{ ОБУССО Курской области «Букреевский дом социального обслуживания»}$$

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества обслуживания условий оказания услуг ОБУССО Курской области
«Железнодорожный 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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(9/9_{\text{стенд}} + 13/13_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100 \text{ инф}$	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): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 6_{\text{дист}} = 100_{\text{дист}}$ 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): $P_{\text{откр}}^{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(147_{\text{стенд}} + 147_{\text{сайт}}) / 2 * 147_{\text{общ}} \times 100 = 100_{\text{откр}}^{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 1(K¹): (0,3 x 100_{инф} + 0,3 x 100_{дист} + 0,4 x 100_{откр уд})				100 баллов

2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги»	30%	100 баллов
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).	по формуле (2.1): $P_{\text{комф. усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф. усл}}$ $20_{\text{комф}} \times 8_{\text{комф}} = 100_{\text{комф. усл}}$ В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	100 баллов
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): K_{2п} = (0,3 x 100 + 0,4 x 100 + 0,3 x 100)			
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100 баллов	100 баллов
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%	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	40%	100 баллов

<p>3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).</p>	<p>30%</p>	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{У_{уд}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(10_{дост} / 10_{инв}) \times 100 = 100_{дост}^{уд}$	<p>100 баллов</p>
<p>Итого по критерию 3 (К3): $(0,3 \times 100_{дост}^{уд} + 0,4 \times 100_{уд}^{дост} + 0,3 \times 100_{уд}^{дост})$</p>			
<p>4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</p>			
<p>4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>40%</p>	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{У_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(147_{перв.конт} / 147_{общ}) \times 100 = 100_{перв.конт}^{уд}$	<p>100 баллов</p>
<p>4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>40%</p>	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{У_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(147_{каз.услуг} / 147_{общ}) \times 100 = 100_{оказ.услуг}^{уд}$	<p>100 баллов</p>
<p>4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм</p>	<p>20%</p>	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{У_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$	<p>100 баллов</p>

	взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		$(147_{\text{Вежл.дист}}/147_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{Вежл.дист}}_{\text{уд}}$	
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100_{\text{Герб.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100_{\text{Каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100_{\text{Вежл.дист}}_{\text{уд}})$				
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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	$(147_{\text{реком}}/147_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$ по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$	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%	$(147_{\text{орг.усл}}/147_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$ по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$	100 баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$				

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

$$S_n = \sum K_n^m / 5, (6)$$

$$(100+100 + 100+100+100)=100 \text{ ОБУССО Курской области «Железнодорожный дом социального обслуживания»}$$

**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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(10/10 \text{ стенд} + 14/14 \text{ сайт}) / 2 \times 100 = 100$ 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 услуг оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 6_{\text{дист}} = 100_{\text{дист}}$ 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): $P_{\text{откр уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(149 \text{ стенд} + 149 \text{ сайт}) / 2 * 149 \text{ общ} \times 100 = 100$ откр уд	100 баллов
Итого по критерию 1(K¹): (0,3 x 100_{инф} + 0,3 x 100_{дист} + 0,4 x 100_{откр уд})				
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги»			
100 баллов				

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): $P_{\text{комф усл}} = T_{\text{комф}} \times S_{\text{комф}}, \quad (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 8_{\text{комф}} = 100_{\text{комф усл}}$ В наличии и функционируют восемь комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = \left(C_{\text{ожид}} + \frac{Y_{\text{своесвр}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100 / 2, \quad (2.2)$	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): $P_{\text{комф уд}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{q_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$ $\left(\frac{147_{\text{комф}}}{149_{\text{общ}}} \right) \times 100 = 99_{\text{комф уд}}$	99 баллов
Итого по критерию 2 (K²): K_{2п} = (0,3 x 100 + 0,4 x 100 + 0,3 x 99)				
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): $P_{\text{орд}}^{\text{дост}} = T_{\text{орд}}^{\text{дост}} \times C_{\text{орд}}^{\text{дост}}, \quad (3.1)$ $20_{\text{орд}}^{\text{дост}} \times 5_{\text{орд}}^{\text{дост}} = 100_{\text{орд}}^{\text{дост}}$ 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	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{удел}}^{\text{дост}} = T_{\text{удел}}^{\text{дост}} \times C_{\text{удел}}^{\text{дост}}, \quad (3.2)$ $20_{\text{удел}}^{\text{дост}} \times 6_{\text{удел}}^{\text{дост}} = 100_{\text{удел}}^{\text{дост}}$	100 баллов

<p>информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - возможность предоставления инвалядам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалядов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалядов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 		<p>В наличии <u>шесть</u> условий доступности, позволяющих инвалядам получать услуги наравне с другими.</p>	
<p>3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалядов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалядов).</p>	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{Y_{уд}^{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(10^{дост} / 10_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
<p>Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 100^{орд}_{дост} + 0,4 \times 100^{уд}_{дост} + 0,3 \times 100^{уд}_{дост})$</p>			
<p>4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</p>			
<p>4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{Y_{уд}^{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(149^{перв.конт} / 149_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
<p>4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	40%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{Y_{уд}^{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(149^{каз.услуг} / 149_{общ}) \times 100 = 100^{каз.услуг}_{уд}$	100 баллов
<p>4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{Y_{уд}^{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(149^{вежл.дист} / 149_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов

Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} + 0,4 \times 100_{\text{каз.усл}}^{\text{уд}} + 0,2 \times 100_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{Q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	$(149_{\text{реком}}/149_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$ по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}}}{Q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(149_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}}/149_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{Q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(149_{\text{уд}}/149_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$				100 баллов

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

$$S_n = \sum K_n^m / 5, (6)$$

$$(100+99,7 + 100+100+100)=99,94 \text{ ОБУССО Курской области «Курский дом социального обслуживания»}$$

**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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(10/10_{\text{стенд}} + 14/14_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$	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): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 6_{\text{дист}} = 100_{\text{дист}}$ 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): $P_{\text{откр}}^{\text{ул}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(63_{\text{стенд}} + 63_{\text{сайт}}) / 2 * 63_{\text{общ}} \times 100 = 100_{\text{откр}}^{\text{ул}}$	100 баллов
Итого по критерию 1(К¹): (0,3 x 100 _{инф} + 0,3 x 100 _{дист} + 0,4 x 100 _{откр} уд)				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): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times S_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 8_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = \left(C_{\text{ожид}} + \frac{U_{\text{своевр}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100 / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{комф.уд}} = \frac{U_{\text{комф}}}{q_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(63_{\text{комф}} / 63_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{комф.уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): K_{2п} = (0,3 x 100 + 0,4 x 100 + 0,3 x 100)				
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»				
3.1.	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. 	30%	по формуле (3.1): $P_{\text{орд.дост}} = T_{\text{орд.дост}} \times C_{\text{орд.дост}}, (3.1)$ $20_{\text{орд.дост}} \times 5_{\text{орд.дост}} = 100_{\text{орд.дост}}$ <p>В наличии <u>пять</u> условия доступности услуг для инвалидов.</p>	100 баллов
3.2.	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и 	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{усл.дост}} = T_{\text{усл.дост}} \times C_{\text{усл.дост}}, (3.2)$	100 баллов

	<p>зрительной информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 		$20^{Усл\ дост} \times 6^{Усл\ дост} = 100^{Усл\ дост}$ <p>В наличии <u>шесть</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).</p>	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{У_{уд}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(63^{дост} / 63^{инв}) \times 100 = 100^{дост\ уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К3): $(0,3 \times 100^{ор\ дост} + 0,4 \times 100^{Усл\ дост} + 0,3 \times 100^{дост\ уд})$				
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв\ конт} = \left(\frac{У_{уд}^{перв\ конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(63^{перв\ конт} / 63^{общ}) \times 100 = 100^{перв\ конт\ уд}$	100 баллов
4.2.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	40%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{оказ\ услуг} = \left(\frac{У_{уд}^{оказ\ услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(63^{каз\ услуг} / 63^{общ}) \times 100 = 100^{каз\ услуг\ уд}$	100 баллов
4.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм</p>	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл\ дист} = \left(\frac{У_{уд}^{вежл\ дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$	100 баллов

	взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		$(63 \text{ вкжл.дист} / 63 \text{ общ}) \times 100 = 100 \text{ вкжл.дист}$ УД	
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{\text{Гера.конт}}_{\text{УД}} + 0,4 \times 100^{\text{Каз.услу}}_{\text{УД}} + 0,2 \times 100^{\text{векжл.дист}}_{\text{УД}})$				
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): $\Pi_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{Q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	$(63 \text{ реком} / 63 \text{ общ}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$ по формуле (5.2): $\Pi_{\text{орг.усл}}^{\text{У}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{Q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(63 \text{ орг.усл} / 63 \text{ общ}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}}$ УД	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): $\Pi_{\text{УД}}^{\text{У}} = \left(\frac{Y_{\text{УД}}}{Q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(63 \text{ УД} / 63 \text{ общ}) \times 100 = 100_{\text{УД}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}}_{\text{УД}} + 0,5 \times 100_{\text{УД}})$				

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

$$S_n = \sum K_n^m / 5, (6)$$

$$(100+100+100+100+100)=100$$

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

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества обслуживания 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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(10/10_{\text{стенд}} + 14/14_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100 \text{ инф}$	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): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 100_{\text{дист}} = 100_{\text{дист}}$ 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): $P_{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(77_{\text{стенд}} + 77_{\text{сайт}}) / 2 \times 77_{\text{общ}} \times 100 = 100_{\text{откр}} \text{ уд}$	100 баллов
Итого по критерию I(K¹): (0,3 x 100_{инф} + 0,3 x 100_{дист} + 0,4 x 100_{откр} уд)				
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги»			
100 баллов				

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): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 8_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют восемь комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = \left(C_{\text{ожид}} + \frac{Y_{\text{своевр}}}{Q_{\text{общ}}} \times 100 \right) / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{комф.уд}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{Q_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(77_{\text{комф}} / 77_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{комф.уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): K_{2п} = (0,3 x 100 + 0,4 x 100 + 0,3 x 100)				
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 специальных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	30%	по формуле (3.1): $P_{\text{орп.дост}} = T_{\text{орп.дост}} \times C_{\text{орп.дост}}, (3.1)$ $20_{\text{орп.дост}} \times 5_{\text{орп.дост}} = 100_{\text{орп.дост}}$ В наличии <u>пять</u> 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	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{усл.дост}} = T_{\text{усл.дост}} \times C_{\text{усл.дост}}, (3.2)$ $20_{\text{усл.дост}} \times 6_{\text{усл.дост}} = 100_{\text{усл.дост}}$	100 баллов

<p>3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).</p>		<p>В наличии <u>шесть</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	100 баллов
<p>4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</p>			100 баллов
<p>4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{\text{перв. конт. уд}} = \left(\frac{Y_{\text{перв. конт. уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ <p>$(\text{77}^{\text{перв. конт. уд}} / \text{77}^{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{перв. конт. уд}}$</p>	100 баллов
<p>4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	40%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{\text{оказ. услуг. уд}} = \left(\frac{Y_{\text{оказ. услуг. уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ <p>$(\text{77}^{\text{оказ. услуг. уд}} / \text{77}^{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{оказ. услуг. уд}}$</p>	100 баллов
<p>4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{\text{вежл. дист. уд}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл. дист. уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ <p>$(\text{77}^{\text{вежл. дист. уд}} / \text{77}^{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{вежл. дист. уд}}$</p>	100 баллов

Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{\text{Перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{Каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100^{\text{векшт.дист}}_{\text{уд}})$				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): $\Pi_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	по формуле (5.2): $\Pi_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(77^{\text{орг.усл}}/77^{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $\Pi_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(77^{\text{уд}}/77^{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 100^{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100^{\text{уд}})$				100 баллов

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

$$S_n = \sum K_n^m / 5, (6)$$

$$(100+100+100+100+100)=100 \text{ ОБУССО Курской области «Обьянский дом социального обслуживания»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества обслуживания условий оказания услуг
ОБУССО Курской области «Пигровский 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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(10/10_{\text{стенд}} + 14/14_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100 \text{ инф}$	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 услуг оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times S_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 6_{\text{дист}} = 100_{\text{дист}}$ 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): $P_{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(129_{\text{стенд}} + 129_{\text{сайт}}) / 2 * 129_{\text{общ}} \times 100 = 100_{\text{откр}}$	100 баллов
Итого по критерию I(K¹): (0,3 x 100_{инф} + 0,3 x 100_{дист} + 0,4 x 100_{откр} уд.)				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): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times S_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 8_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют восемь комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2. Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = \left(C_{\text{ожид}} + \frac{Y_{\text{своевр}}}{q_{\text{общ}}} \times 100 \right) / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{комф.уд}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{q_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(129_{\text{комф}} / 129_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{комф.уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): K_{2п} = (0,3 x 100 + 0,4 x 100 + 0,3 x 100)			
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100 баллов		
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 специальных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	30%	по формуле (3.1): $P_{\text{орг.дост}} = T_{\text{орг.дост}} \times S_{\text{орг.дост}}, (3.1)$ $20_{\text{орг.дост}} \times 5_{\text{орг.дост}} = 100_{\text{орг.дост}}$ В наличии <u>пять</u> 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	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{услуг.дост}} = T_{\text{услуг.дост}} \times S_{\text{услуг.дост}}, (3.2)$ $20_{\text{усл.дост}} \times 6_{\text{усл.дост}} = 100_{\text{усл.дост}}$	100 баллов

<p>информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 		<p>В наличии <u>шесть</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
<p>3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).</p>	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{У_{уд}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(10_{дост} / 10_{инв}) \times 100 = 100_{дост}^{уд}$	100 баллов
<p>Итого по критерию 3 (К³): (0,3 x 100^{орд}_{дост} + 0,4 x 100^{учп}_{дост} + 0,3 x 100^{дост}_{уд})</p>			
<p>4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</p>			
<p>4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{У_{уд}^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(129_{перв.конт} / 129_{общ}) \times 100 = 100_{перв.конт}^{уд}$	100 баллов
<p>4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	40%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{окказ.услуг} = \left(\frac{У_{уд}^{окказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(129_{каз.услуг} / 129_{общ}) \times 100 = 100_{каз.услуг}^{уд}$	100 баллов
<p>4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{У_{уд}^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(129_{вежл.дист} / 129_{общ}) \times 100 = 100_{вежл.дист}^{уд}$	100 баллов

Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{\text{Гера.конт}}_{\text{Уд}} + 0,4 \times 100^{\text{каз.услуг}}_{\text{Уд}} + 0,2 \times 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{Уд}}$)				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): $\Pi_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	$(129_{\text{реком}}/129_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$ по формуле (5.2): $\Pi_{\text{орг.усл}}_{\text{Уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(129_{\text{орг.усл}}/129_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}}_{\text{Уд}}$	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): $\Pi_{\text{Уд}} = \left(\frac{Y_{\text{Уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(129_{\text{Уд}}/129_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{Уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}}_{\text{Уд}} + 0,5 \times 100_{\text{Уд}}$				100 баллов

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

$$S_n = \sum K_n^m / 5, (6)$$

$$(100+100+100+100+100)=100 \text{ ОБУССО Курской области «Щипровский дом социального обслуживания»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
Областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Железнодорожский 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»			Значение показателя оценки качества учреждения
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): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(10/10_{стенд} + 13/13_{сайт}) / 2 \times 100 = 100 \text{ инф}$	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 иным); - раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы"; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве услуг оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}(1.2)$ $30_{дист} \times 6_{дист} = 100_{дист}$ 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): $P_{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(32_{стенд} + 32_{сайт}) / 2 \times 32_{общ} \times 100 = 100_{откр}$ уд	100 баллов
	Итого по критерию I(K¹): (0,3 x 100 _{инф} + 0,3 x 100 _{дист} + 0,4 x 100 _{откр} уд)			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): $P_{\text{комф усл}} = T_{\text{комф}} \times S_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 8_{\text{комф}} = 100_{\text{комф усл}}$ В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = \left(C_{\text{ожид}} + \frac{Y_{\text{оверв}}}{\psi_{\text{общ}}} \times 100 \right) / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{комф уд}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\psi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(32_{\text{комф}} / 32_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{комф уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): K_{2п} = (0,3 x 100 + 0,4 x 100 + 0,3 x 100)				
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): $P_{\text{орп дост}} = T_{\text{орп дост}} \times C_{\text{орп дост}}, (3.1)$ $20_{\text{орп дост}} \times 5_{\text{орп дост}} = 100_{\text{орп дост}}$ В наличии <u>пять</u> 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	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{услуг дост}} = T_{\text{услуг дост}} \times C_{\text{услуг дост}}, (3.2)$	100 баллов

<p>3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).</p>		<p>20^{удст} × 5^{удст} = 100^{удст}</p> <p>В наличии ПЯТЬ условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	100 баллов
<p>4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</p> <p>4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p> <p>4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p> <p>4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм</p>	<p>40%</p> <p>40%</p> <p>20%</p>	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{\text{удст}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ <p>(32^{перв.конт} / 32^{общ}) × 100 = 100^{перв.конт}</p> <p>по формуле (4.2):</p> $P_{\text{удст}}^{\text{оказ.услуг}} = \left(\frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ <p>(32^{оказ.услуг} / 32^{общ}) × 100 = 100^{оказ.услуг}</p> <p>по формуле (4.3):</p> $P_{\text{удст}}^{\text{вежл.дист}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$	<p>100 баллов</p> <p>100 баллов</p> <p>100 баллов</p>
<p>Итого по критерию 3 (К³): (0,3 × 100^{удст} + 0,4 × 80^{удст} + 0,3 × 100^{удст})</p>			
<p>100 баллов</p>			

	взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		$(32_{\text{векл.дист}}/32_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{векл.дист}}_{\text{уд}}$	
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100_{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100_{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100_{\text{векл.дист}}_{\text{уд}})$				
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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{Q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	$(32_{\text{реком}}/32_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$ по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{Q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(32_{\text{орг.усл}}/32_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{Q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(32_{\text{уд}}/32_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$				

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

$$S_n = \sum K_n^m / 5, (6)$$

$$(100+100+100+100+100)=100$$

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

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
ОКУСО «Специализированный центр содержания 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): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(9^{стенд} + 11^{сайт}) / 2 \times 100 = 100 \text{ инф}$	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 услуг оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}(1.2)$ $30_{дист} \times 100_{дист} = 100_{дист}$ Наличие 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): $P_{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Y_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(133_{стенд} + 133_{сайт}) / 2 \times 133_{общ} \times 100 = 100 \text{ откр}$ уд	100 баллов
Итого по критерию I (K¹): (0,3 x 100_{инф} + 0,3 x 100_{дист} + 0,4 x 100_{откр} уд)				
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги»			100 баллов

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): $P_{\text{комф усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 8_{\text{комф}} = 100_{\text{комф усл}}$ В наличии и функционируют восемь комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2. Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = \left(C_{\text{ожид}} + \frac{Y_{\text{экоэвр}}}{Q_{\text{обдц}}} \times 100 \right) / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{комф ул}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{Q_{\text{обдц}}} \times 100, (2.3)$ $(133_{\text{комф}} / 133_{\text{обдц}}) \times 100 = 100_{\text{комф ул}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): K2п = (0,3 x 100 + 0,4 x 100 + 0,3 x 100)			
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100 баллов		
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): $P_{\text{орп}}^{\text{дост}} = T_{\text{орп}}^{\text{дост}} \times C_{\text{орп}}^{\text{дост}}, (3.1)$ $20_{\text{орп}}^{\text{дост}} \times 5_{\text{орп}}^{\text{дост}} = 100_{\text{орп}}^{\text{дост}}$ 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	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{усл}}^{\text{дост}} = T_{\text{усл}}^{\text{дост}} \times C_{\text{усл}}^{\text{дост}}, (3.2)$ $20_{\text{усл}}^{\text{дост}} \times 5_{\text{усл}}^{\text{дост}} = 100_{\text{усл}}^{\text{дост}}$	100 баллов

<p>информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 		<p>В наличии <u>пять</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
<p>3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).</p>	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{У_{удост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $\left(\frac{44_{дост}}{44_{инв}} \right) \times 100 = 100_{дост\ уд}$	100 баллов
<p>Итого по критерию 3 (К³): (0,3 x 100^{орд}_{дост} + 0,4 x 100^{сл}_{дост} + 0,3 x 100^{дост}_{уд})</p>			
<p>4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</p>			
<p>4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{У_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $\left(\frac{133_{перв.конт}}{133_{общ}} \right) \times 100 = 100_{перв.конт\ уд}$	100 баллов
<p>4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	40%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{У_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $\left(\frac{133_{каз.услуг}}{133_{общ}} \right) \times 100 = 100_{оказ.услуг\ уд}$	100 баллов
<p>4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{У_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $\left(\frac{133_{вежл.дист}}{133_{общ}} \right) \times 100 = 100_{вежл.дист\ уд}$	100 баллов

Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{Герв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{Каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				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): $P_{реком} = \left(\frac{Y_{реком}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	по формуле (5.2): $P_{орг.усл}_{уд} = \left(\frac{Y_{орг.усл}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.2)$ $(133^{орг.усл}/133^{общ}) \times 100 = 100^{орг.усл}_{уд}$	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): $P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(133^{уд}/133^{общ}) \times 100 = 100_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 100^{реком} + 0,2 \times 100^{орг.усл}_{уд} + 0,5 \times 100_{уд})$				100 баллов

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

$$S_n = \sum K_n^m / 5, (6)$$

$$(100+100+100+100+100)=100 \text{ ОКУСО «Специализированный центр содействия семейному воспитанию «Ангеленок»}$$

**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): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(9/9_{стенд} + 13/13_{сайт}) / 2 \times 100 = 100_{инф}$	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 иным); - раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы"; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве услуг оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 100_{дист} = 100_{дист}$ 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): $P_{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(50_{стенд} + 50_{сайт}) / 2 \times 50_{общ} \times 100 = 100_{откр}$	100 баллов
Итого по критерию 1(К¹): (0,3 x 100_{инф} + 0,3 x 100_{дист} + 0,4 x 100_{откр} уд.)				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): $P_{\text{комф усл}} = T_{\text{комф}} \times S_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 8_{\text{комф}} = 100_{\text{комф усл}}$ В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = \left(C_{\text{ожид}} + \frac{Y_{\text{своевр}}}{\Psi_{\text{общ}}} \times 100 \right) / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{комф уд}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\Psi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(50_{\text{комф}} / 50_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{комф уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): $K2n = (0,3 \times 100 + 0,4 \times 100 + 0,3 \times 100)$				
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): $P_{\text{орп дост}} = T_{\text{орп дост}} \times C_{\text{орп дост}}^2 (3.1)$ $20_{\text{орп дост}} \times 3_{\text{орп дост}} = 60_{\text{орп дост}}$ В наличии <u>три</u> 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	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{услуг дост}} = T_{\text{услуг дост}} \times C_{\text{услуг дост}}^2 (3.2)$	60 баллов

3.3.	<p>зрительной информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалядам 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. 	30%	$20^{Усл}_{дост} \times 3^{Усл}_{дост} = 60^{Усл}_{дост}$ <p>В наличии <u>три</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): (0,3 x 60^{Усл.дост} + 0,4 x 60^{Усл.дост} + 0,3 x 100^{дост.уд})				
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	40%		72 баллов
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{перв.конт.уд} = \left(\frac{У_{перв.конт.уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$	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%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{оказ.услуг.уд} = \left(\frac{У_{оказ.услуг.уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{вежл.дист.уд} = \left(\frac{У_{вежл.дист.уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$	100 баллов

	взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		$(50_{\text{векл.дист}}/50_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{векл.дист}}_{\text{уд}}$	
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100_{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100_{\text{каз.услг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100_{\text{векл.дист}}_{\text{уд}})$				
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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{Q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	$(50_{\text{реком}}/50_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$ по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{Q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$	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%	$(50_{\text{орг.усл}}/50_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$ по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{Q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$	100 баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$				

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

$$S_n = \sum K_n^m / 5, (6)$$

$$(100+100+72+100+100) = 94,4$$

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): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(9/9_{стенд} + 1/9/1/9_{сайт}) / 2 \times 100 = 100_{инф}$	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 услуг оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}(1.2)$ $30_{дист} \times 6_{дист} = 100_{дист}$ 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): $P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(4_{стенд} + 4_{сайт}) / 2 \times 4_{общ} \times 100 = 100_{откр_{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию I (K¹): (0,3 x 100_{инф} + 0,3 x 100_{дист} + 0,4 x 100_{откр_{уд}})				
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги»			100 баллов

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): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 8_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = \left(C_{\text{ожид}} + \frac{Y_{\text{своевр}}}{Q_{\text{общ}}} \times 100 \right) / 2, (2.2)$	100 баллов
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общему числа опрошенных получателей услуг).	30%	по формуле (2.3): $P_{\text{комф.уд}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{Q_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(4_{\text{комф}} / 4_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{комф.уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): K_{2п} = (0,3 x 100 + 0,4 x 100 + 0,3 x 100)				
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 смесных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	30%	по формуле (3.1): $P_{\text{орг.дост}} = T_{\text{орг.дост}} \times C_{\text{орг.дост}}, (3.1)$ $20_{\text{орг.дост}} \times 1_{\text{орг.дост}} = 20_{\text{орг.дост}}$ В наличии <u>одно</u> условия 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	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{услуг.дост}} = T_{\text{услуг.дост}} \times C_{\text{услуг.дост}}, (3.2)$ $20_{\text{усл.дост}} \times 3_{\text{усл.дост}} = 60_{\text{усл.дост}}$	60 баллов

<p>информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 		<p>В наличии <u>два</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	100 баллов
<p>3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).</p>	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{U_{уд}^{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $\left(\frac{4_{дост} / 4_{инв}}{4_{уд}} \right) \times 100 = 100_{дост}^{уд}$	100 баллов
<p>Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 20_{уд}^{дост} + 0,4 \times 60_{уд}^{сл} + 0,3 \times 100_{уд}^{дост})$</p>			
<p>4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</p>			
<p>4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{U_{уд}^{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $\left(\frac{4_{перв.конт} / 4_{общ}}{4_{уд}} \right) \times 100 = 100_{перв.конт}^{уд}$	100 баллов
<p>4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	40%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{U_{уд}^{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $\left(\frac{4_{каз.услуг} / 4_{общ}}{4_{уд}} \right) \times 100 = 100_{оказ.услуг}^{уд}$	100 баллов
<p>4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{U_{уд}^{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $\left(\frac{4_{вежл.дист} / 4_{общ}}{4_{уд}} \right) \times 100 = 100_{вежл.дист}^{уд}$	100 баллов

Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{\text{Перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{Каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100^{\text{вексл.дист}}_{\text{уд}}$				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): $\Pi_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	$(4_{\text{реком}}/4_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$ по формуле (5.2): $\Pi_{\text{орг.усл}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(4_{\text{орг.усл}}/4_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}}$	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): $\Pi_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(4_{\text{уд}}/4_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$				100 баллов

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

$$S_n = \sum K_n^m / 5, (6)$$

$$(100+100+60+100+100)=92$$

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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(9/9 \text{ стенд} + 12/12 \text{ сайт}) / 2 \times 100 = 100 \text{ инф}$	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): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 100_{\text{дист}} = 100_{\text{дист}}$ 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 общему числу опрошенных получателей услуг).	40%	по формуле (1.3): $P_{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(12 \text{ стенд} + 12 \text{ сайт}) / 2 \times 120_{\text{общ}} \times 100 = 100_{\text{откр}} \text{ уд}$	100 баллов
Итого по критерию 1(К¹): (0,3 x 100 _{инф} + 0,3 x 100 _{дист} + 0,4 x 100 _{откр} уд)				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): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times S_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 8_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40% $P_{\text{ожид}} = \left(C_{\text{ожид}} + \frac{Y_{\text{своевр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100 \right) / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{комф.уд}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(12_{\text{комф}} / 120_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{комф.уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): K_{2п} = (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): $P_{\text{орд.дост}} = T_{\text{орд.дост}} \times S_{\text{орд.дост}}^2, (3.1)$ $20_{\text{орд.дост}} \times 1_{\text{орд.дост}} = 20_{\text{орд.дост}}$ В наличии <u>одно</u> 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	40% по формуле (3.2): $P_{\text{услуг.дост}} = T_{\text{услуг.дост}} \times S_{\text{услуг.дост}}^2, (3.2)$	20 баллов

<p>3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).</p>	<p>30%</p>	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{Y_{уд}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(3_{дост} / 3_{инв}) \times 100 = 100_{дост}^{уд}$	<p>100 баллов</p>
<p>Итого по критерию 3 (К³): (0,3 x 20^{ор} _{дост} + 0,4 x 20^{сл} _{дост} + 0,3 x 100^{дост} _{уд})</p>			
<p>4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</p>			
<p>4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>40%</p>	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв. конт} = \left(\frac{Y_{уд}^{перв. конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(12_{перв. конт} / 12_{общ}) \times 100 = 100_{перв. конт}^{уд}$	<p>100 баллов</p>
<p>4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>40%</p>	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{оказ. услуг} = \left(\frac{Y_{уд}^{оказ. услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(12_{каз. услуг} / 12_{общ}) \times 100 = 100_{оказ. услуг}^{уд}$	<p>100 баллов</p>
<p>4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм</p>	<p>20%</p>	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл. дист} = \left(\frac{Y_{уд}^{вежл. дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$	<p>100 баллов</p>

	взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		$(12 \text{ вкжл.дист} / 12 \text{ общ}) \times 100 = 100 \text{ вкжл.дист}_{уд}$	
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100 \text{Грв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100 \text{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100 \text{векл.дист}_{уд})$				
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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{Q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(12 \text{ реком} / 12 \text{ общ}) \times 100 = 100 \text{ реком}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{уд} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{Q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(12 \text{ орг.усл} / 12 \text{ общ}) \times 100 = 100 \text{ орг.усл}_{уд}$	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): $P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Q_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(12_{уд} / 12_{общ}) \times 100 = 100_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 100 \text{реком} + 0,2 \times 100 \text{орг.усл}_{уд} + 0,5 \times 100_{уд})$				

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

$$S_n = \sum K_n^m / 5, (6)$$

$$(100+100+44+100+100)=88,8 \text{ Автономная некоммерческая организация «Центр развития и социальной адаптации «Мы вместе»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
Автономная некоммерческая организация «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи
«Добрыйня»**

№ 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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(9/9 \text{стенд} + 13/13 \text{сайт}) / 2 \times 100 = 100 \text{ инф}$	100 баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с участниками 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 оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}(1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 6_{\text{дист}} = 100_{\text{дист}}$ В наличии шесть дистанционных способа взаимодействия с участниками 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): $P_{\text{откр}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(40 \text{стенд} + 40 \text{сайт}) / 2 \times 40_{\text{общ}} \times 100 = 100_{\text{откр}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 1(К¹): (0,3 x 100_{инф} + 0,3 x 100_{дист} + 0,4 x 100_{откр уд})				100 баллов

2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги»	30%	по формуле (2.1): $P_{\text{комф усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 8_{\text{комф}} = 100_{\text{комф усл}}$ В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = \left(C_{\text{ожид}} + \frac{Y_{\text{своевр}}}{\chi_{\text{облн}}} \times 100 \right) / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{комф уд}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{облн}}} \times 100, (2.3)$ $(40_{\text{комф}} / 40_{\text{облн}}) \times 100 = 100_{\text{комф уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): $K2n = (0,3 \times 100 + 0,4 \times 100 + 0,3 \times 100)$				
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): $P_{\text{орп дост}} = T_{\text{орп дост}} \times C_{\text{орп дост}}, (3.1)$ $20_{\text{орп дост}} \times 5_{\text{орп дост}} = 100_{\text{орп дост}}$ В наличии <u>пять</u> 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	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{услуг дост}} = T_{\text{услуг дост}} \times C_{\text{услуг дост}}, (3.2)$	100 баллов

<p>3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).</p> <p>Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 100^{орд}_{дост} + 0,4 \times 100^{учсл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дист}_{уд})$</p>		<p>зрительной информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. <p>20^{учсл}_{дост} × 6^{учсл}_{дост} = 100^{учсл}_{дост}</p> <p>В наличии <u>шесть</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	100 баллов
<p>4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</p> <p>4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{перв.конт}_{уд} = \left(\frac{У_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ <p>$(40^{перв.конт}/40^{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$</p> <p>по формуле (4.2):</p> $P_{оказ.услуг}_{уд} = \left(\frac{У_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ <p>$(40^{каз.услуг}/40^{общ}) \times 100 = 100^{каз.услуг}_{уд}$</p>	100 баллов
<p>4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	40%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{вежл.дист}_{уд} = \left(\frac{У_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$	100 баллов
<p>4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм</p>	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{вежл.дист}_{уд} = \left(\frac{У_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$	100 баллов

	взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		$(40_{\text{векл.дист}}/40_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{векл.дист}}_{\text{уд}}$	
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100_{\text{Герв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100_{\text{Каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100_{\text{векл.дист}}_{\text{уд}})$				
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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{Q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	$(40_{\text{реком}}/40_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$ по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{Q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(40_{\text{орг.усл}}/40_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{Q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(40_{\text{уд}}/40_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$				

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

$$S_n = \sum K_n^m / 5, (6)$$

$$(100+100+100+100+100)=100$$

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