

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



В.М. Окороков

2024г.

ОТЧЕТ

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

Заказчик: Министерство социального обеспечения, материнства и детства Курской области

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

Курск 2024

Введение

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

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

- Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- приказом Минтруда России от 17.11.2014 № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»;
- постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- приказ Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

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

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

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

Таблица 1 – Сведения организациях

№п/п	Наименование организации	Адрес	Сайт	Дата посещения	Группа эксперты
1	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Горшеченского района Курской области»	306800, Курская область, Горшеченский район, п. Горшечное, ул. Кирова, 20	https://kcon-gr.ru/	07.08.2024	Д.Г.Олейникова Л.С. Левшина
2	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения города Железнодорожска Курской области»	307173, Курская область, г. Железнодорожск, ул. 21 Партсъезда, 17	https://кцсон-железнодорожск.рф/index.php	07.08.2024	Д.Г.Олейникова Л.С. Левшина
3	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Железнодорожский межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения Курской области»	307150, Курская область, Железнодорожский район, сл. Михайловка, ул. Строительная, 7А	https://кцсон-железнодорожский.рф/	09.08.2024	Д.Г.Олейникова Л.С. Левшина
4	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Золотухинского района Курской области»	306020, Курская область, Золотухинский район, п. Золотухино, ул. Куйбышева, 19Д	https://kconzol.ru/index.php?ysclid=m1jliбуh6t111856634	12.08.2024	Е.В. Семенихина Д.Г. Олейникова
5	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Касторенского района Курской области»	306700, Курская область, Касторенский район, п. Касторное, ул. 50 лет Октября, 6	https://www.kcon-kasr.ru/	13.08.2024	Д.Г.Олейникова Л.С. Левшина
6	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Курчатовского района и города Курчатова Курской области»	307251, Курская область, г. Курчатов, ул. Энергетиков, 10	https://kcon-kurchatov.ru/?ysclid=m1jljgt1719353402	14.08.2024	Е.В. Семенихина Д.Г. Олейникова
7	Областное бюджетное учреждение	305007, Курская область,	https://kcon-kr.ru/	15.08.2024	Д.Г.Олейникова

	социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Курского района Курской области»	г. Курск, ул. Энгельса, 109, литер. А, офис 101			Л.С. Левшина
8	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Медвенского района Курской области»	307030, Курская область, Медвенский район, п. Медвенка, ул. Советская, 68-В	http://medvenka.rssi46.ru/	16.08.2024	Е.В. Семенихина Д.Г. Олейникова
9	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Мантуровского района Курской области»	307000, Курская область, Мантуровский район, с. Мантурово, ул. Ленина, 36, офис 1	https://kcon-manturovo.ru/index.php?ysclid=m1jly7vhf1869645811	19.08.2024	Д.Г.Олейникова Л.С. Левшина
10	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского района Курской области»	307200, Курская область, Октябрьский район, п. Прямыцыно, ул. Сеймская, 59а	http://www.комплексный-центр.пф/	20.08.2024	Е.В. Семенихина Л.С. Левшина
11	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Обоянского района Курской области»	306230, Курская область, Обоянский район, г. Обоянь, ул. Ленина, .23	https://kconoboyan.ru/	21.08.2024	Д.Г.Олейникова Л.С. Левшина
12	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Пристенского района Курской области»	306200, Курская область, Пристенский район, п. Пристень, ул. Советская, 22	https://kcon-pristen.kursk.socinfo.ru/?ysclid=m1jm06q71w610624823	22.08.2024	Е.В. Семенихина Л.С. Левшина
13	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Поныровского района Курской области»	306000, Курская область, Поныровский район, п. Поныри, ул. Первомайская, 3А	https://kcon18.ru/	23.08.2024	Е.В. Семенихина Л.С. Левшина
14	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Солнцевского района Курской области»	306120, Курская область, Солнцевский район, п. Солнцево, ул. Ленина, 35	https://kcon-solncevo.ru/index.php	26.08.2024	Д.Г.Олейникова Л.С. Левшина
15	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Советского района Курской области»	306600, Курская область, Советский район, п. Кшенский, ул. Пролетарская, 45	https://sovetskcon.ru/index.php?ysclid=m1jm2cazkq555826146	27.08.2024	Е.В. Семенихина Д.Г. Олейникова

16	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Тимского района Курской области»	307060, Курская область, Тимский район, п. Тим, ул. Кирова, 60	https://kcon-timr.ru/?ysclid=m1jm2yfvvk464205611	28.08.2024	Д.Г.Олейникова Л.С. Левшина
17	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Фатежского района Курской области»	307100, Курская область, Фатежский район, г. Фатеж, ул. Карла Маркса, 46	https://kcon-fatezh.ru/?ysclid=m1jm3k0fw4281575231	29.08.2024	Е.В. Семенихина Л.С. Левшина
18	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Щигровский межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения Курской области»	306530, Курская область, г. Щигры, ул. Дзержинского, 39	https://www.tenderer.ru	03.09.2024	Д.Г.Олейникова Л.С. Левшина
19	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр «Забота» города Курска Курской области»	305044, Курская область, г. Курск, ул. Краснознаменная, 16	https://zabota46.ru/?ysclid=m1jm5lv5qu608286983	04.09.2024	Е.В. Семенихина Л.С. Левшина
20	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Участие» города Курска Курской области»	305000, г. Курск, ул. Дзержинского, 21	https://www.uchastie-kursk.ru/	05.09.2024	Е.В. Семенихина Л.С. Левшина
21	Межрегиональная общественная организация содействия лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Мельница»	305007, Курская область, г. Курск, 2-й Моковский проезд, 7И	https://melnitsakursk.ru/?ysclid=m1jmbpitt9666415704	06.09.2024	Д.Г.Олейникова Л.С. Левшина

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

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

№ п/п	Наименование юридического лица	Общая численность получателей услуг в 2023 году	Объем выборочной совокупности респондентов	
			всего*	Количество респондентов, прошедших опрос через официальный сайт и его

				сервис «мобильное приложение для гражданина»**
1.	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Горшеченского района Курской области»	311	153	25
2.	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения города Железногорска Курской области»	500	240	40
3.	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Железногорский межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения Курской области»	651	314	53
4.	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Золотухинского района Курской области»	542	265	44
5	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Касторенского района Курской области»	996	456	80
6	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Курчатковского района и города Курчатова Курской области»	896	398	72
7	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Курского района Курской области»	554	177	45

8	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Медвенского района Курской области»	429	207	35
9	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Мантуровского района Курской области»	575	230	46
10	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского района Курской области»	313	152	26
11	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Обоянского района Курской области»	777	331	63
12	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Пристенского района Курской области»	503	244	41
13	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Поньровского района Курской области»	392	189	32
14	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Солнцевского района Курской области»	485	233	39
15	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Курского района Курской области»	961	385	77

	населения Советского района Курской области»			
16	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Тимского района Курской области»	708	284	57
17	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Фатежского района Курской области»	533	257	43
18	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Цигровский межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения Курской области»	10003	483	81
19	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр «Забота» города Курска Курской области»	1549	600	120
20	Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр социального обслуживания «Участие» города Курска Курской области»	3304	743	120
21	Межрегиональная общественная организация содействия лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Мельница»	138	55	<p>Опрос получателей социальных услуг через официальный сайт bus.gov.ru не представляется возможным.</p> <p>1. Категория лиц, которым оказываются соцуслуги МОО «Мельница» являются лица БОМЖ и освободившиеся из мест лишения свободы, которые не зарегистрированы на Госуслугах.</p> <p>2. Процесс восстановления документов вышеуказанным лицам и иные действия осуществляется посредством взаимодействия с МФЦ.</p> <p>3. Более 90 % лиц поступает в МОО «Мельница» без каких либо документов.</p>

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

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

Источниками информации о качестве условий оказания услуг послужили:

- официальные сайты учреждений социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных учреждений;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» bus.gov.ru (в том числе на предмет анализа сведений о наличии и работе с жалобами и обращениями граждан);
- результаты изучения условий оказания услуг в учреждении, полученные следующими способами:
 - включенное наблюдение - изучение наличия, функционирования и состояния условий непосредственно при посещении учреждения;
 - «контрольная закупка» (обращение в учреждение по телефону, по электронной почте, на электронные сервисы от имени получателя услуг/от имени виртуального получателя услуг);
 - изучение наличия и состояния условий доступности учреждений и доступности услуг для инвалидов непосредственно в помещении учреждения;
 - опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг на основе единой формы анкеты с использованием сервисов официального сайта и/или приложений гражданина и оператора;
 - опрос потребителей услуг с использованием анкеты, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет, в отношении которой проводится независимая оценка качества условий оказания услуг или на официальном сайте органа местного самоуправления;
 - опрос потребителей услуг с использованием анкеты, размещенной на специализированном сайте/сервисе организации, с которой в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд заключен государственный контракт на оказание услуг;
 - опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг на основе единой формы опроса в очном формате на основе интервью, телефонного опроса, на официальном сайте организации социального обслуживания и т.п.).

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

1. Согласован с Заказчиком план-график проведения мероприятий по сбору информации и, объем генеральной и выборочной совокупности в каждом учреждении;
2. Определен списочный состав экспертных групп по каждому учреждению, подлежащему НОК в соответствии с технически заданием, должен быть представлен в составе отчетной документации;
3. Осуществлен первичный сбор данных по показателям НОК в соответствии с Единым порядком расчета показателей независимой оценки качества;
4. Определена информация о фактическом объеме выборочной совокупности граждан – получателей услуг, принявших участие в оценке

удовлетворенности качеством условий оказания услуг (в разрезе методов и каналов сбора мнения граждан), с обоснованием;

5. Собраны документальные свидетельства, подтверждающие достоверность представленной информации (фото/видео материалы из учреждения, подтверждающие наличие и состояние условий оказаний услуг в учреждениях, подлежащих НОК, заполненные опросные листы в бумажном виде по итогам очных интервью с получателями услуг и/или выгрузка данных в электронном формате при использовании мобильного приложения оператора), информация о количестве выездов в организации, список экспертов, проводивших сбор информации непосредственно в учреждениях, подлежащих оценке;

6. Представлены результаты обобщения данных в разрезе показателей и критериев оценки:

- результаты обобщения данных об информации, размещенной на официальных сайтах учреждений в сети Интернет и информационных стендах в их помещениях;
- сведения об удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг,
- значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (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 организаций социального обслуживания (в том числе - с учетом различий 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 с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Организации	1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, 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 взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	1.2 Значение показателя с учетом веса (значение веса -30)	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	1.3 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 40)	Итого
ОБУСО «ЦСОН Горшеченского района Курской области»	100	30	100	30	100	40	100
ОБУСО «КЦСОН города Железногорска Курской области»	100	30	100	30	100	40	100
ОБУСО «Железногорский МКЦСОН Курской области»	100	30	100	30	100	40	100
ОБУСО «КЦСОН Золотухинского района Курской области»	100	30	100	30	100	40	100
ОБУСО «КЦСОН Касторенского района Курской области»	100	30	100	30	100	40	100
ОБУСО «КЦСОН Курчатовского района и города Курчатова Курской области»	100	30	100	30	100	40	100
ОБУСО «КЦСОН Курского района Курской области»	100	30	100	30	100	40	100

ОБУСО «КЦСОН Медвенского района Курской области»	100	30	100	30	100	40	100
ОБУСО «КЦСОН Мантуровского района Курской области»	100	30	100	30	100	40	100
ОБУСО «КЦСОН Октябрьского района Курской области»	100	30	100	30	100	40	100
ОБУСО «К ЦСОН Обоянского района Курской области»	100	30	100	30	100	40	100
ОБУСО «К ЦСОН Пристенского района Курской области»	100	30	100	30	100	40	100
ОБУСО «КЦСОН Поньровского района Курской области»	100	30	100	30	100	40	100
ОБУСО «КЦСОН Солнцевского района Курской области»	100	30	100	30	100	40	100
ОБУСО «КЦСОН Советского района Курской области»	100	30	100	30	100	40	100
ОБУСО «КЦСОН Тимского района Курской области»	100	30	100	30	100	40	100
ОБУСО «КЦСОН Фатежского района Курской области»	100	30	100	30	100	40	100
ОБУСО «Цигровский МКЦСОН Курской области»	100	30	100	30	100	40	100
ОБУСО «СРЦ «Забота» города Курска»	100	30	100	30	100	40	100
ОБУСО «Центр социального обслуживания «Участие» города Курска»	100	30	100	30	100	40	100
Межрегиональная общественная организация содействия лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Мельница»	100	30	100	30	98	39,2	99,2

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

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

Организации	2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	2.1 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 30)	2.2 Время ожидания предоставления услуги	2.2 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 40)	2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.2 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 30)	Итого
ОБУСО «КЦСОН Горшеченского района Курской области»	100	30	100	40	100	30	100
ОБУСО «КЦСОН города Железногорска Курской области»	100	30	100	40	100	30	100
ОБУСО «Железногорский МКЦСОН Курской области»	100	30	100	40	100	30	100
ОБУСО «КЦСОН Золотухинского района Курской области»	100	30	100	40	100	30	100
ОБУСО «КЦСОН Касторенского района Курской области»	100	30	100	40	100	30	100
ОБУСО «КЦСОН Курчатовского района и города Курчатова Курской области»	100	30	100	40	100	30	100
ОБУСО «КЦСОН Курского района Курской области»	100	30	100	40	100	30	100
ОБУСО «КЦСОН Медвенского района Курской области»	100	30	100	40	100	30	100
ОБУСО «КЦСОН Мантуровского района Курской области»	100	30	100	40	100	30	100
ОБУСО «КЦСОН Октябрьского района Курской области»	100	30	100	40	100	30	100

ОБУСО «К ЦСОН Обоянского района Курской области»	100	30	100	40	100	30	100
ОБУСО «КЦСОН Пристенского района Курской области»	100	30	100	40	100	30	100
ОБУСО «КЦСОН Поньровского района Курской области»	100	30	100	40	100	30	100
ОБУСО «КЦСОН Солнцевского района Курской области»	100	30	100	40	100	30	100
ОБУСО «КЦСОН Советского района Курской области»	100	30	100	40	100	30	100
ОБУСО «КЦСОН Тимского района Курской области»	100	30	100	40	100	30	100
ОБУСО «К ЦСОН Фатежского района Курской области»	100	30	100	40	100	30	100
ОБУСО «Щигровский МКЦСОН Курской области»	100	30	100	40	100	30	100
ОБУСО «СРЦ «Забота» города Курска»	100	30	100	40	100	30	100
ОБУСО «ЦСО «Участие» города Курска»	100	30	100	40	100	30	100
Межрегиональная общественная организация содействия лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Мельница»	100	30	100	40	100	30	100

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

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

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

Организации	3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	3.1 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 30)	3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.2 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 40)	3.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	3.3 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 30)	Итого
ОБУСО «КЦСОН Горшеченского района Курской области»	60	18	100	40	100	30	88
ОБУСО «КЦСОН города Железногорска Курской области»	100	30	100	40	100	30	100
ОБУСО «Железногорский МКЦСОН Курской области»	80	24	100	40	100	30	94
ОБУСО «КЦСОН Золотухинского района Курской области»	100	30	100	40	100	30	100
ОБУСО «КЦСОН Касторенского района Курской области»	100	30	100	40	100	30	100
ОБУСО «КЦСОН Курчатовского района и города Курчатова Курской области»	100	30	100	40	100	30	100
ОБУСО «КЦСОН Курского района Курской области»	80	24	100	40	100	30	94
ОБУСО «КЦСОН Медвенского района Курской области»	100	30	100	40	100	30	100
ОБУСО «КЦСОН Мантуровского района Курской области»	100	30	100	40	100	30	100
ОБУСО «КЦСОН Октябрьского района Курской области»	100	30	100	40	97	29,1	99,1
ОБУСО «КЦСОН Обоянского района Курской области»	100	300	100	40	100	30	100
ОБУСО «КЦСОН Пристенского района	80	24	100	40	100	30	94

Курской области»							
ОБУСО «КЦСОН Поньровского района Курской области»	100	30	100	40	100	30	100
ОБУСО «КЦСОН Солнцевского района Курской области»	80	24	100	40	100	30	92
ОБУСО «КЦСОН Советского района Курской области»	100	30	100	40	100	30	100
ОБУСО «КЦСОН Тимского района Курской области»	100	30	100	40	97	29,1	99,1
ОБУСО «КЦСОН Фатежского района Курской области»	100	30	100	40	97	29,1	99,1
ОБУСО «Щигровский МКЦСОН Курской области»	100	30	100	40	100	30	100
ОБУСО «СРЦ «Забота» города Курска»	100	30	100	40	97	29,1	99,1
ОБУСО «ЦСО «Участие» города Курска»	100	30	100	40	100	30	100
Межрегиональная общественная организация содействия лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Мельница»	100	30	40	16	91	27,3	73,3

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

Таблица 5. Сводная таблица по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Организации	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	4.1 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 40)	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 40)	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 20)	Итого
ОБУСО «КЦСОН Горшеченского района Курской области»	100	40	100	40	100	20	100
ОБУСО «КЦСОН города	100	40	100	40	100	20	100

Железнодорожная Курской области»							
ОБУСО «Железнодорожный МКЦОН Курской области»	100	40	100	40	100	20	100
ОБУСО «КЦОН Золотухинского района Курской области»	100	40	100	40	100	20	100
ОБУСО «КЦОН Касторенского района Курской области»	100	40	100	40	100	20	100
ОБУСО «КЦОН Курчатовского района и города Курчатова Курской области»	100	40	100	40	100	20	100
ОБУСО «КЦОН Курского района Курской области»	100	40	100	40	100	20	100
ОБУСО «КЦОН Медвенского района Курской области»	100	40	100	40	100	20	100
ОБУСО «КЦОН Мантуровского района Курской области»	100	40	100	40	100	20	100
ОБУСО «КЦОН Октябрьского района Курской области»	100	40	100	40	100	20	100
ОБУСО «КЦОН Обоянского района Курской области»	100	40	100	40	100	20	100
ОБУСО «КЦОН Пристенского района Курской области»	100	40	100	40	100	20	100
ОБУСО «КЦОН Поньковского района Курской области»	100	40	100	40	100	20	100
ОБУСО «КЦОН Солнцевского района Курской области»	100	40	100	40	100	20	100
ОБУСО «КЦОН Советского района Курской области»	100	40	100	40	100	20	100
ОБУСО «КЦОН Тимского района Курской области»	100	40	100	40	100	20	100
ОБУСО «КЦОН Фатежского района Курской области»	100	40	100	40	100	20	100
ОБУСО «Щигровский МКЦОН Курской области»	100	40	100	40	100	20	100
ОБУСО «СРЦ «Забота» города Курска»	100	40	100	40	100	20	100
ОБУСО «ЦСО «Участие» города	100	40	100	40	100	20	100

Курска Курской области»							
Межрегиональная общественная организация содействия лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Мельница»	100	40	100	40	100	20	100

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

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

Организации	5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	5.1 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 30)	5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	5.2 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 20)	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	5.3 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 50)	Итого
ОБУСО «КЦСОН Горшеченского района Курской области»	100	30	100	20	100	50	100
ОБУСО «КЦСОН города Железногорска Курской области»	100	30	100	20	100	50	100
ОБУСО «Железногорский МКЦСОН Курской области»	100	30	100	20	100	50	100
ОБУСО «КЦСОН Золотухинского района Курской области»	100	30	100	20	100	50	100
ОБУСО «КЦСОН Касторенского района Курской области»	100	30	100	20	100	50	100
ОБУСО «КЦСОН Курчатовского района и города Курчатова Курской области»	100	30	100	20	100	50	100
ОБУСО «КЦСОН Курского района Курской области»	100	30	100	20	100	50	100
ОБУСО «КЦСОН Медвенского района Курской области»	100	30	100	20	100	50	100
ОБУСО «КЦСОН Мантуровского района Курской области»	100	30	100	20	100	50	100
ОБУСО «КЦСОН Октябрьского района Курской области»	100	30	100	20	100	50	100
ОБУСО «КЦСОН Обоянского района Курской области»	100	30	100	20	100	50	100

ОБУСО «КЦСОН Пристенского района Курской области»	100	30	100	20	100	50	100
ОБУСО «КЦСОН Поныровского района Курской области»	100	30	100	20	100	50	100
ОБУСО «КЦСОН Солнцевского района Курской области»	100	30	100	20	100	50	100
ОБУСО «КЦСОН Советского района Курской области»	100	30	100	20	100	50	100
ОБУСО «КЦСОН Тимского района Курской области»	100	30	100	20	100	50	100
ОБУСО «КЦСОН Фатежского района Курской области»	100	30	100	20	100	50	100
ОБУСО «Цигровский МКЦСОН Курской области»	100	30	100	20	100	50	100
ОБУСО «СРЦ «Забота» города Курска»	100	30	100	20	100	50	100
ОБУСО «ЦСО «Участие» города Курска Курской области»	100	30	100	20	100	50	100
Межрегиональная общественная организация содействия лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Мельница»	100	30	100	20	100	50	100

В таблице 7 представлены общие сведения по всем критериям анализируемых организаций

Таблица 7. Сводная таблица по пяти критериям

Организации	Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации	Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги	Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов	Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации	Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
ОБУСО «К ЦСОН Горшеченского района Курской области»	100	100	88	100	100
ОБУСО «КЦСОН города Железногорска Курской области»	100	100	100	100	100
ОБУСО «Железногорский МКЦСОН Курской области»	100	100	94	100	100
ОБУСО «КЦСОН Золотухинского района Курской области»	100	100	100	100	100
ОБУСО «К ЦСОН Касторенского района Курской области»	100	100	100	100	100

ОБУСО «КЦСОН Курчатовского района и города Курчатова Курской области»	100	100	100	100	100
ОБУСО «КЦСОН Курского района Курской области»	100	100	94	100	100
ОБУСО «КЦСОН Медвенского района Курской области»	100	100	100	100	100
ОБУСО «К ЦСОН Мантуровского района Курской области»	100	100	100	100	100
ОБУСО «К ЦСОН Октябрьского района Курской области»	100	100	99,1	100	100
ОБУСО «КЦСОН Обоянского района Курской области»	100	100	100	100	100
ОБУСО «К ЦСОН Пристенского района Курской области»	100	100	94	100	100
ОБУСО «К ЦСОН Поньровского района Курской области»	100	100	100	100	100
ОБУСО «К ЦСОН Солнцевского района Курской области»	100	100	92	100	100
ОБУСО «К ЦСОН Советского района Курской области»	100	100	100	100	100
ОБУСО «КЦСОН Тимского района Курской области»	100	100	99,1	100	100
ОБУСО «КЦСОН Фатежского района Курской области»	100	100	99,1	100	100
ОБУСО «Щигровский МКЦСОН Курской области»	100	100	100	100	100
ОБУСО «СРЦ «Забота» города Курска»	100	100	99,1	100	100
ОБУСО «ЦСО «Участие» города Курска»	100	100	100	100	100
Межрегиональная общественная организация содействия лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Мельница»	100	100	73,3	100	100

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

ОБУСО «КЦСОН Горшеченского района Курской области»

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

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» отсутствуют:

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

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

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

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

ОБУСО «КЦСОН города Железногорска Курской области»

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

ОБУСО «Железногорский МКЦСОН Курской области»

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

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» отсутствуют:

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

1. Наличие сменных кресел-колясок

ОБУСО «КЦСОН Золотухинского района Курской области»

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

ОБУСО «КЦСОН Касторенского района Курской области»

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

ОБУСО «КЦСОН Курчатовского района и города Курчатова Курской области»

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

ОБУСО «КЦСОН Курского района Курской области»

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

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

1. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы
по пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

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

ОБУСО «К ЦСОН Медвенского района Курской области»

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

ОБУСО «КЦСОН Мантуровского района Курской области»

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

ОБУСО «КЦСОН Октябрьского района Курской области»

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

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» отсутствуют:
по пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

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

ОБУСО «КЦСОН Обоянского района Курской области»

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

ОБУСО «КЦСОН Пристенского района Курской области»

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

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

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

ОБУСО «КЦСОН Поньковского района Курской области»

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

ОБУСО «КЦСОН Солнцевского района Курской области»

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

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» отсутствуют:

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

ОБУСО «КЦСОН Советского района Курской области»

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

ОБУСО «КЦСОН Тимского района Курской области»

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

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» отсутствуют:

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

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

ОБУСО «КЦСОН Фатежского района Курской области»

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

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» отсутствуют:

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

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

ОБУСО «Щигровский МКЦСОН Курской области»

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

ОБУСО «СРЦ «Забота» города Курска»

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

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» отсутствуют:

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

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

ОБУСО «ЦСО «Участие» города Курска»

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

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

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

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» отсутствуют:

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

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

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

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

Таблица 8. Рейтинг организаций социального обслуживания Курской области

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

Расчет по всем организациям по каждому критерию представлен в Приложении

Предложения по совершенствованию деятельности организациями социального обслуживания

ОБУСО «КЦСОН Горшеченского района Курской области» обеспечить

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» отсутствуют:

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

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

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

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

ОБУСО «Железнодорожный МКЦСОН Курской области» обеспечить

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» обеспечить:

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

1. Наличие сменных кресел-колясок

ОБУСО «ЦСОН Курского района Курской области» обеспечить

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» обеспечить:

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

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

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

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

ОБУСО «Комплексный ЦСОН Октябрьского района Курской области»

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» обеспечить:

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

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

ОБУСО «КЦСОН Пристенского района Курской области»

По критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

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

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

ОБУСО «КЦСОН Солнцевского района Курской области»

По критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

ОБУСО «КЦСОН Тимского района Курской области»

По критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

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

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

ОБУСО «КЦСОН Фатежского района Курской области»

По критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

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

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

ОБУСО «СРЦ «Забота» города Курска»

По критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

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

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

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

По критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

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

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

Приложение

Сведения об организации - операторе

Частное образовательное учреждение высшего образования «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»
305000, г. Курск, ул. Радищева, 35
Тел. 70-82-46, факс 70-56-87
ИНН 4632005963 КПП 463201001

Р/сч 40703810000520000006
К/сч 30101810145250000411
Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО) г. Москва
БИК 044525411

ОКОНХ 92200, ОКПД 803, ОКПО 035414063
ОГРН 1024600966422, ОКТМО 38701000

ОКФС – 53

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

Члены экспертной группы:

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

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

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

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
ОБУСО «КЦСОН Горшеченского района Курской области»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по организации	Значение показателя оценки качества организации
1	Критерий «Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ (17/17стенд+19/19сайт) /2x100= 100инф	100баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); - раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы"; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ 30дист x бдист = 100дист В наличии 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): $P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Y_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ (153стенд+153сайт) /2*153общ) x 100=100откр_уд	100баллов
Итого по критерию 1(K¹): (0,3 x 100инф + 0,3 x 100дист + 0,4 x 100откр_уд)				100баллов

2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги»			
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	30%	по формуле (2.1): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 8_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своесвр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100) / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(153^{\text{комф}} / 153_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): $K2n = (0,3 \times P_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times P_{\text{ожид}} + 0,3 \times P_{\text{н-комфуд}})$				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): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times 3_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 60_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ <p>В наличии <u>три</u> условия доступности услуг для инвалидов.</p>	60 баллов
3.2.	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$	100 баллов

	<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. 		$20^{ysl_{дост}} \times 5^{ysl_{дост}} = 100^{ysl_{дост}}$ В наличии <u>пять</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	30%	по формуле (3.3): $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(15^{дост}/15_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 60^{орг_{дост}} + 0,4 \times 100^{ysl_{дост}} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				54,9 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	по формуле (4.1): $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(153^{перв.конт}/153_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	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): $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{y_{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(153^{каз.услуг}/153_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	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)	20%	по формуле (4.3): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$	100 баллов

	услуг).		$(153^{\text{вежл.дист}}/153_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$	
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(153_{\text{реком}}/153_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(153^{\text{орг.усл}}/153_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(153_{\text{уд}}/153_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$				100 баллов

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

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

$$(100+100 +88+100+100)=97,6_{\text{ОБУСО «КЦСОН Горшеченского района Курской области»}}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
ОБУСО «КЦСОН города Железногорска Курской области»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по организации	Значение показателя оценки качества организации
1	Критерий «Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ (17/17стенд+19/19сайт) / 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): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ 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): $P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Y_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ (240стенд+240сайт) / 2 * 240общ 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): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 8_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своесвр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100) / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(240^{\text{комф}} / 240_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): $K2n = (0,3 \times P_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times P_{\text{ожид}} + 0,3 \times P_{\text{п-комфуд}})$				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): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times 5_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 100_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ <p>В наличии <u>пять</u> условий доступности услуг для инвалидов.</p>	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): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$	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. 		$20^{ysl_{дост}} \times 6^{ysl_{дост}} = 100^{ysl_{дост}}$ <p>В наличии <u>шесть</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
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> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(106^{дост}/106_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 100^{орг_{дост}} + 0,4 \times 100^{ysl_{дост}} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				100 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(240^{перв.конт}/240_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	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%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{y_{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(240^{каз.услуг}/240_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$	100 баллов

	взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		$(240^{\text{вежл.дист}}/240_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$	
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(240_{\text{реком}}/240_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(240^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}/240_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(240_{\text{уд}}/240_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$				100 баллов

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

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

$$(100+100 +100+100+100)=100_{\text{ОБУСО «КЦСОН города Железногорска Курской области»}}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
ОБУСО «Железнодорожный МКЦСОН Курской области»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по организации	Значение показателя оценки качества организации	
1	Критерий «Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации»				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ (17/17стенд+19/19сайт) / 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): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ 30 _{дист} x 5 _{дист} = 100 _{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): $P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Y_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ (314стенд+314сайт) / 2 * 314общ 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): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 8_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своесвр}}}{q_{\text{общ}}} \times 100) / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{q_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(314^{\text{комф}} / 314_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): $K2n = (0,3 \times P_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times P_{\text{ожид}} + 0,3 \times P_{\text{н-комфуд}})$				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): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times 4_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 80_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ <p>В наличии <u>четыре</u> условия доступности услуг для инвалидов.</p>	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	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20_{\text{дост}}^{\text{усл}} \times 6_{\text{дост}}^{\text{усл}} = 100_{\text{дост}}^{\text{усл}}$	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>	
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> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{уд}^{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(106^{дост}/106_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 80^{орг}_{дост} + 0,4 \times 100^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				94 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{уд}^{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(314^{перв.конт}/314_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	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%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{y_{уд}^{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(314^{каз.услуг}/314_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	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%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{уд}^{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(314^{вежл.дист}/314_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов

Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(314_{\text{реком}}/314_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(314^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}/314_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(314_{\text{уд}}/314_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	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 организации (по формуле (6)):

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

$$(100+100+94+100+100)=98,8 \text{ ОБУСО «Железногорский МКЦСОН Курской области»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
ОБУСО «КЦСОН Золотухинского района Курской области»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по организации	Значение показателя оценки качества организации	
1	Критерий «Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации»				
1.1.	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". 	30%	<p>по формуле (1.1):</p> $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ <p>$(17/17_{\text{стенд}} + 19/19_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$</p>	100 баллов	
1.2.	<p>Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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%	<p>по формуле (1.2):</p> $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ <p>$30_{\text{дист}} \times 6_{\text{дист}} = 100_{\text{дист}}$</p> <p>В наличии шесть дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.</p>	100 баллов	
1.3	<p>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).</p>	40%	<p>по формуле (1.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ <p>$(265_{\text{стенд}} + 265_{\text{сайт}}) / 2 * 265_{\text{общ}} \times 100 = 100_{\text{уд}}^{\text{откр}}$</p>	100 баллов	

Итого по критерию 1(K¹): $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 100^{\text{откр}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своесвр}}}{q_{\text{общ}}} \times 100) / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{q_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(265^{\text{комф}} / 265_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times 5_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 100_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ <p>В наличии <u>пять</u> условий доступности услуг для инвалидов.</p>	100 баллов
3.2.	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	40%	по формуле (3.2):	100 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); - 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. 		$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20_{\text{дост}}^{\text{усл}} \times 6_{\text{дост}}^{\text{усл}} = 100_{\text{дост}}^{\text{усл}}$ <p>В наличии <u>шесть</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	30%	по формуле (3.3): $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{Y_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(265_{\text{дост}}/265_{\text{инв}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}^{\text{дост}}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 80_{\text{дост}}^{\text{орг}} + 0,4 \times 100_{\text{дост}}^{\text{усл}} + 0,3 \times 100_{\text{уд}}^{\text{дост}})$				100 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	по формуле (4.1): $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конг}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.конг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(265_{\text{перв.конг}}/265_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}^{\text{перв.конг}}$	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): $P_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} = \left(\frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(265_{\text{каз.услуг}}/265_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}}$	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации	20%	по формуле (4.3):	100 баллов

	социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		$P_{\text{вежл.дист}_{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(265^{\text{вежл.дист}}/265_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{вежл.дист}}_{уд}$	
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт}}_{уд} + 0,4 \times 100^{\text{каз.услуг}}_{уд} + 0,2 \times 100^{\text{вежл.дист}}_{уд})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(265_{\text{реком}}/265_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(265^{\text{орг.усл}}/265_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{уд}$	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): $P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(265_{уд}/265_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{уд} + 0,5 \times 100_{уд})$				100 баллов

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

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

$$(100+100 +100+100+100)=100_{\text{ОБУСО «КЦСОН Золотухинского района Курской области»}}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
ОБУСО «КЦСОН Касторенского района Курской области»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по организации	Значение показателя оценки качества организации	
1	Критерий «Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации»				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ (17/17стенд+19/19сайт) / 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): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ 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): $P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Y_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ (456стенд+456сайт) / 2 * 456общ) 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): $P_{\text{комф. усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф. усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своесвр}}}{q_{\text{общ}}} \times 100) / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{q_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(456^{\text{комф}} / 456_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): K2n = (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): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times 5_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 100_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ <p>В наличии <u>пять</u> условий доступности услуг для инвалидов.</p>	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): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$	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 (тифлсурдопереводчика); - 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. 		$20^{ysl}_{дост} \times 6^{ysl}_{дост} = 100^{ysl}_{дост}$ <p>В наличии <u>шесть</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
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> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(106^{дост}/106_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 100^{орг}_{дост} + 0,4 \times 100^{ysl}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				100 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(456^{перв.конт}/456_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	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%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{y_{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(456^{каз.услуг}/456_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	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)	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$	100 баллов

	услуг).		$(456^{\text{вежл.дист}}/456_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$	
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(456_{\text{реком}}/456_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(456^{\text{орг.усл}}/456_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(456_{\text{уд}}/456_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$				100 баллов

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

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

$$(100+100 +92+100+100)=98,4_{\text{ОБУСО «КЦСОН Касторенского района Курской области»}}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
ОБУСО «КЦСОН Курчатовского района и города Курчатова Курской области»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по организации	Значение показателя оценки качества организации	
1	Критерий «Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации»				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ (17/17стенд+19/19сайт) / 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): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ 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): $P_{\text{откр уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ (398стенд+398сайт) / 2 * 398общ 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): $P_{\text{комф. усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф. усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своесвр}}}{q_{\text{общ}}} \times 100) / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{q_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(398^{\text{комф}} / 398_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): K2n = (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): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times 5_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 100_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ <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: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$	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. 		$20^{Усл_{дост}} \times 5^{Усл_{дост}} = 100^{Усл_{дост}}$ <p>В наличии <u>пять</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
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> $П_{уд}^{дост} = \left(\frac{У_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(108^{дост}/108_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 100^{орг_{дост}} + 0,4 \times 100^{Усл_{дост}} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				100 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $П_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{У_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(398^{перв.конт}/398_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	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%	<p>по формуле (4.2):</p> $П_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{У_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(398^{каз.услуг}/398_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $П_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{У_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$	100 баллов

	взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		$(398^{\text{вежл.дист}}/398^{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$	
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(398^{\text{реком}}/398^{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(398^{\text{орг.усл}}/398^{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(398^{\text{уд}}/398^{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{уд}}$	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 организации (по формуле (6)):

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

$$(100+100 +100+100+100)=100_{\text{ОБУСО «КЦСОН Курчатовского района и города Курчатова Курской области»}}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
ОБУСО «КЦСОН Курского района Курской области»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по организации	Значение показателя оценки качества организации	
1	Критерий «Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации»				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ (17/17стенд+19/19сайт) /2 x100= 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): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ 30 _{дист} x б _{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): $P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ (177стенд+177сайт) /2*177общ) 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): $P_{\text{комф. усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф. усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своесвр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100) / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(177^{\text{комф}} / 177_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times 4_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 80_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ <p>В наличии <u>четыре</u> условия доступности услуг для инвалидов.</p>	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	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$	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. 		$20^{Усл_{дост}} \times 5^{Усл_{дост}} = 100^{Усл_{дост}}$ <p>В наличии <u>пять</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
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> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{У_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(98^{дост}/98_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 80^{орг_{дост}} + 0,4 \times 100^{Усл_{дост}} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				94 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{У_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(177^{перв.конт}/177_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	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%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{У_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(177^{каз.услуг}/177_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{У_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$	100 баллов

	взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		$(177^{\text{вежл.дист}}/177^{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$	
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(177^{\text{реком}}/177^{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(177^{\text{орг.усл}}/177^{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(177^{\text{уд}}/177^{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{уд}}$	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 организации (по формуле (6)):

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

$$(100+100 +94+100+100)=98,8_{\text{ОБУСО «КЦСОН Курского района Курской области»}}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
ОБУСО «КЦСОН Медвенского района Курской области»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по организации	Значение показателя оценки качества организации
1	Критерий «Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ (17/17стенд+19/19сайт) / 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): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ 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): $P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Y_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ (207стенд+207сайт) / 2 * 207общ) 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): $P_{\text{комф. усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф. усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своевр}}}{q_{\text{общ}}} \times 100) / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{q_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(207^{\text{комф}} / 207_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): K2n = (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): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times 5_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 100_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ <p>В наличии <u>пять</u> условий доступности услуг для инвалидов.</p>	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): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$	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. 		$20^{ysl_{дост}} \times 5^{ysl_{дост}} = 100^{ysl_{дост}}$ <p>В наличии <u>пять</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
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> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(33^{дост}/33_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 80^{орг_{дост}} + 0,4 \times 100^{ysl_{дост}} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				100 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(207^{перв.конт}/207_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	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%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{y_{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(207^{каз.услуг}/207_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$	100 баллов

	взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		$(207_{\text{вежл.дист}}/207_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$	
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100_{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100_{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100_{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(207_{\text{реком}}/207_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(207_{\text{орг.усл}}/207_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(207_{\text{уд}}/207_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	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 организации (по формуле (6)):

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

$$(100+100 +100+100+100)=100_{\text{ОБУСО «КЦСОН Медвенского района Курской области»}}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
ОБУСО «КЦСОН Мантуровского района Курской области»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по организации	Значение показателя оценки качества организации
1	Критерий «Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ (17/17стенд+19/19сайт) / 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): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ 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): $P_{\text{уд}}^{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ (230стенд+230сайт) / 2 * 230общ x 100=100 ^{откр} _{уд}	100 баллов

Итого по критерию 1(K¹): $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 100^{\text{откр}}_{\text{уд}})$			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): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своєвр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100) / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(230^{\text{комф}} / 230_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times 5_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 100_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ <p>В наличии <u>пять</u> условия доступности услуг для инвалидов.</p>	100 баллов

3.2.	<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	40%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 6^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 100^{\text{усл}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии <u>шесть</u> условий 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> $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{Y_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(230^{\text{дост}}/230_{\text{инв}}) \times 100 = 100^{\text{дост}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 100^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 100^{\text{усл}}_{\text{дост}} + 0,3 \times 100^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				100 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(230^{\text{перв.конт}}/230_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$	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%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} = \left(\frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(230^{\text{каз.услуг}}/230_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}}$	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	20%	по формуле (4.3):	100 баллов

	доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		$P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{Y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(230^{вежл.дист}/230_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				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): $P_{реком} = \left(\frac{Y_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(230_{реком}/230_{общ}) \times 100 = 100_{реком}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	по формуле (5.2): $P_{уд}^{орг.усл} = \left(\frac{Y_{орг.усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.2)$ $(230^{орг.усл}/230_{общ}) \times 100 = 100^{орг.усл}_{уд}$	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): $P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(230_{уд}/230_{общ}) \times 100 = 100_{уд}$	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 организации (по формуле (6)):

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

$$(100+100 +100+100+100)=100_{ОБУСО \text{ «КЦСОН Мантуровского района Курской области»}}$$

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг

ОБУСО «КЦСОН Октябрьского района Курской области»

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по организации	Значение показателя оценки качества организации
1	Критерий «Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ (17/17стенд+19/19сайт) / 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): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}(1.2)$ 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): $P_{откр\ уд} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Y_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ (152стенд+152сайт) / 2*152общ) 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): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 8_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своесвр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100) / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(152^{\text{комф}} / 152_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): K2n = (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: <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): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 5^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 100^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ <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 зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической 	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 5^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 100^{\text{усл}}_{\text{дост}}$	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>	
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> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{уд}^{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(60^{дост}/62_{инв}) \times 100 = 97^{дост}_{уд}$	97 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 100^{орг}_{дост} + 0,4 \times 100^{усл}_{дост} + 0,3 \times 97^{дост}_{уд})$				99,1 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{уд}^{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(152^{перв.конт}/152_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	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%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{y_{уд}^{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(152^{каз.услуг}/152_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	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%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{уд}^{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(152^{вежл.дист}/152_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов

Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(152_{\text{реком}}/152_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(152^{\text{орг.усл}}/152_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(152_{\text{уд}}/152_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	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 организации (по формуле (6)):

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

$$(100+100 + 99,1+100+100)=99,8 \text{ ОБУСО «КЦСОН Октябрьского района Курской области»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
ОБУСО «КЦСОН Обоянского района Курской области»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по организации	Значение показателя оценки качества организации
1	Критерий «Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ (17/17стенд+19/19сайт) / 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): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ 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): $P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Y_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ (331стенд+331сайт) / 2 * 331общ 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): $P_{\text{комф. усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф. усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своесвр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100) / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(331^{\text{комф}} / 331_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): K2n = (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): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times 5_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 100_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ <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: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$	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. 		$20^{ysl_{дост}} \times 6^{ysl_{дост}} = 100^{ysl_{дост}}$ <p>В наличии <u>шесть</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
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> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(139^{дост}/139_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 100^{орг_{дост}} + 0,4 \times 100^{ysl_{дост}} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				100 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(331^{перв.конт}/331_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	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%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{y_{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(331^{каз.услуг}/331_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$	100 баллов

	взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		$(331^{\text{вежл.дист}}/331^{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$	
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(331^{\text{реком}}/331^{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(331^{\text{орг.усл}}/331^{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(331^{\text{уд}}/331^{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{уд}}$	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 организации (по формуле (6)):

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

$$(100+100 +100+100+100)=100 \text{ ОБУСО «КЦСОН Обоянского района Курской области»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
ОБУСО «КЦСОН Пристенского района Курской области»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по организации	Значение показателя оценки качества организации
1	Критерий «Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ (17/17стенд+19/19сайт) / 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): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ 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): $P_{\text{уд}}^{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ (244стенд+244сайт) / 2 * 244общ 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): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 8_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своесвр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100) / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(244^{\text{комф}} / 244_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²):K2n = (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): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 4^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 80^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии <u>четыре</u> условия доступности услуг для инвалидов.</p>	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	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 6^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 100^{\text{усл}}_{\text{дост}}$	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>шесть</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
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> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{уд}^{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(244^{дост}/244_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 80^{орг}_{дост} + 0,4 \times 100^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				94 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{уд}^{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(244^{перв.конт}/244_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	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%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{y_{уд}^{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(244^{каз.услуг}/244_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	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%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{уд}^{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(244^{вежл.дист}/244_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов

Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(244_{\text{реком}}/244_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(244^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}/244_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(244_{\text{уд}}/244_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$				100 баллов

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

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

$$(100+100+94+100+100)=98,8_{\text{ОБУСО «КЦСОН Пристенского района Курской области»}}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
ОБУСО «КЦСОН Поньровского района Курской области»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по организации	Значение показателя оценки качества организации
1	Критерий «Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ (17/17стенд+19/19сайт) / 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): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}(1.2)$ 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): $P_{\text{откр уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ (189стенд+189сайт) / 2 * 189общ 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): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 8_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своесвр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100) / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(189^{\text{комф}} / 189_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²):K2n = (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): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 5^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 100^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ <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: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 6^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 100^{\text{усл}}_{\text{дост}}$	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>шесть</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
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> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{уд}^{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(189^{дост}/189_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 100^{орг}_{дост} + 0,4 \times 100^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				100 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{уд}^{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(189^{перв.конт}/189_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	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%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{y_{уд}^{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(189^{каз.услуг}/189_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	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%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{уд}^{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(189^{вежл.дист}/189_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов

Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(189_{\text{реком}}/189_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(189_{\text{орг.усл}}/189_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(189_{\text{уд}}/189_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$				100 баллов

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

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

$$(100+100+100+100+100)=100 \text{ ОБУСО «КЦСОН Поньровского района Курской области»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
ОБУСО «КЦСОН Солнцевского района Курской области»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по организации	Значение показателя оценки качества организации
1	Критерий «Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(17/17_{\text{стенд}} + 19/19_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$	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): $P_{\text{откр уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(233_{\text{стенд}} + 233_{\text{сайт}}) / 2 * 233_{\text{общ}} \times 100 = 100_{\text{откр уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 1(K¹): $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 100_{\text{откр уд}})$				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): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 8_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своесвр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100) / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(233^{\text{комф}} / 233_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²):K2n = (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): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 4^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 80^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии <u>четыре</u> условия доступности услуг для инвалидов.</p>	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	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 5^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 100^{\text{усл}}_{\text{дост}}$	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>	
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> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{уд}^{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(233^{дост}/233_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 80^{орг}_{дост} + 0,4 \times 100^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				92 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{уд}^{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(233^{перв.конт}/233_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	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%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{y_{уд}^{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(233^{каз.услуг}/233_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	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%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{уд}^{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(233^{вежл.дист}/233_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов

Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(233_{\text{реком}}/233_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(233^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}/233_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(233_{\text{уд}}/233_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$				100 баллов

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

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

$$(100+100+92+100+100)=98,4_{\text{ОБУСО «КЦСОН Солнцевского района Курской области»}}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
ОБУСО «КЦСОН Советского района Курской области»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по организации	Значение показателя оценки качества организации
1	Критерий «Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ (17/17стенд+19/19сайт) / 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): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ 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): $P_{\text{откр уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ (385стенд+385сайт) / 2 * 385общ 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): $P_{\text{комф. усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф. усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своесвр}}}{q_{\text{общ}}} \times 100) / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{q_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(385^{\text{комф}} / 385_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times 5_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 100_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ <p>В наличии <u>пять</u> условий доступности услуг для инвалидов.</p>	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): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$	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. 		$20^{ysl_{дост}} \times 6^{ysl_{дост}} = 100^{ysl_{дост}}$ <p>В наличии <u>шесть</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
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> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(385^{дост}/385_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 100^{орг_{дост}} + 0,4 \times 100^{ysl_{дост}} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				100баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(385^{перв.конт}/385_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	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%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{y_{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(385^{каз.услуг}/385_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$	100 баллов

	взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		$(385^{\text{вежл.дист}}/385_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$	
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(385_{\text{реком}}/385_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(385^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}/385_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(385_{\text{уд}}/385_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	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 организации (по формуле (6)):

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

$$(100+100 +100+100+100)=100_{\text{ОБУСО «КЦСОН Советского района Курской области»}}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
ОБУСО «КЦСОН Тимского района Курской области»**

	Показатели оценки качества	Значимость	Расчет показателей по организации	Значение
--	----------------------------	------------	-----------------------------------	----------

№ п/п		показателя		показателя оценки качества организации
1	Критерий «Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ (17/17стенд+19/19сайт) / 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): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ 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): $P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Y_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ (284стенд+284сайт) / 2 * 284общ) 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): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 8_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своесвр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100) / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(284^{\text{комф}} / 284_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 5^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 100^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии <u>пять</u> условий доступности услуг для инвалидов.</p>	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): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 5^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 100^{\text{усл}}_{\text{дост}}$	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>	
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> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{уд}^{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(37^{дост}/38_{инв}) \times 100 = 97^{дост}_{уд}$	97 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 100^{орг}_{дост} + 0,4 \times 100^{усл}_{дост} + 0,3 \times 97^{дост}_{уд})$				99,1 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{уд}^{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(284^{перв.конт}/284_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	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%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{y_{уд}^{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(284^{каз.услуг}/284_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	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%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{уд}^{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(284^{вежл.дист}/284_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов

Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(284_{\text{реком}}/284_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(284_{\text{орг.усл}}/284_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(284_{\text{уд}}/284_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	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 организации (по формуле (6)):

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

$$(100+100 +99,1+100+100)=99,8_{\text{ОБУСО «КЦСОН Тимского района Курской области»}}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
ОБУСО «КЦСОН Фатежского района Курской области»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по организации	Значение показателя оценки качества организации	
1	Критерий «Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации»				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ (17/17стенд+19/19сайт) / 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): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ 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): $P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Y_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ (257стенд+257сайт) / 2 * 257общ) 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): $P_{\text{комф. усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф. усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своесвр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100) / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(257^{\text{комф}} / 257_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): K2n = (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): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times 5_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 100_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ <p>В наличии <u>пять</u> условий доступности услуг для инвалидов.</p>	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): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$	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. 		$20^{ysl_{дост}} \times 5^{ysl_{дост}} = 100^{ysl_{дост}}$ <p>В наличии <u>пять</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
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> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(123^{дост}/127_{инв}) \times 100 = 97^{дост}_{уд}$	97 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 100^{орг_{дост}} + 0,4 \times 100^{ysl_{дост}} + 0,3 \times 97^{дост}_{уд})$				99,1 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(257^{перв.конт}/257_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	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%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{y_{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(257^{каз.услуг}/257_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$	100 баллов

	взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		$(257^{\text{вежл.дист}}/257^{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$	
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(257^{\text{реком}}/257^{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(257^{\text{орг.усл}}/257^{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(257^{\text{уд}}/257^{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100^{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100^{\text{уд}})$				100 баллов

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

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

$$(100+100 +99,1+100+100)=99,8_{\text{ОБУСО «КЦСОН Фатежского района Курской области»}}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
ОБУСО «Щигровский МКЦСОН Курской области»**

	Показатели оценки качества	Значимость	Расчет показателей по организации	Значение
--	----------------------------	------------	-----------------------------------	----------

№ п/п		показателя		показателя оценки качества организации	
1	Критерий «Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации»				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ (17/17стенд+19/19сайт) / 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): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ 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): $P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ (483стенд+483сайт) / 2 * 257общ 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): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 8_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своесвр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100) / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(483^{\text{комф}} / 483_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 5^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 100^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии <u>пять</u> условий доступности услуг для инвалидов.</p>	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): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 6^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 100^{\text{усл}}_{\text{дост}}$	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>шесть</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
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> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{уд}^{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(483^{дост}/483_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 100^{орг}_{дост} + 0,4 \times 100^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				100 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{уд}^{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(483^{перв.конт}/483_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	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%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{y_{уд}^{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(483^{каз.услуг}/483_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	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%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{уд}^{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(483^{вежл.дист}/483_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов

Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(483_{\text{реком}}/483_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(483_{\text{орг.усл}}/483_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(483_{\text{уд}}/483_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	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 организации (по формуле (6)):

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

$$(100+100 +100+100+100)=100 \text{ ОБУСО «Щигровский МКЦСОН Курской области»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
ОБУСО «СРЦ «Забота» города Курска»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по организации	Значение показателя оценки качества организации
1	Критерий «Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ (17/17стенд+19/19сайт) / 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): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ 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): $P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Y_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ (600стенд+600сайт) / 2 * 600общ) 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): $P_{\text{комф. усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф. усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своесвр}}}{q_{\text{общ}}} \times 100) / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{q_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(600^{\text{комф}} / 600_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): K2n = (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): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times 5_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 100_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ <p>В наличии <u>пять</u> условий доступности услуг для инвалидов.</p>	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): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$	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. 		$20^{усл}_{дост} \times 5^{усл}_{дост} = 100^{усл}_{дост}$ <p>В наличии <u>пять</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
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> $П^{дост}_{уд} = \left(\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(267^{дост}/274_{инв}) \times 100 = 97^{дост}_{уд}$	97 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 100^{орг}_{дост} + 0,4 \times 100^{усл}_{дост} + 0,3 \times 97^{дост}_{уд})$				99,1 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $П^{перв.конт}_{уд} = \left(\frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(600^{перв.конт}/600_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	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%	<p>по формуле (4.2):</p> $П^{оказ.услуг}_{уд} = \left(\frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(600^{каз.услуг}/600_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $П^{вежл.дист}_{уд} = \left(\frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$	100 баллов

	взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		$(600^{\text{вежл.дист}}/600_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$	
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(600_{\text{реком}}/600_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(600^{\text{орг.усл}}/600_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(600_{\text{уд}}/600_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$				100 баллов

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

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

$$(100+100+99,1+100+100)=99,8_{\text{ОБУСО «СРЦ «Забота» города Курска}}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
ОБУСО «ЦСО «Участие» города Курска»**

	Показатели оценки качества	Значимость	Расчет показателей по организации	Значение
--	----------------------------	------------	-----------------------------------	----------

№ п/п		показателя		показателя оценки качества организации	
1	Критерий «Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации»				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ (17/17стенд+19/19сайт) /2 x100= 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): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ 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): $P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Y_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ (743стенд+743сайт) /2*743общ) 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): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 8_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своесвр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100) / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(743^{\text{комф}} / 743_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): K2n = (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: <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): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 5^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 100^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии <u>пять</u> условий 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 зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической 	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 6^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 100^{\text{усл}}_{\text{дост}}$	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>все</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
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> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{уд}^{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(35^{дост}/35_{инв}) \times 100 = 100_{уд}^{дост}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 100^{орг}_{дост} + 0,4 \times 100^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				100 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{уд}^{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(743^{перв.конт}/743_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{перв.конт}$	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> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{y_{уд}^{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(743^{каз.услуг}/743_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{оказ.услуг}$	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%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{уд}^{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(743^{вежл.дист}/743_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{вежл.дист}$	100 баллов

Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(743_{\text{реком}}/743_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(743^{\text{орг.усл}}/743_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(743_{\text{уд}}/743_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	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)):

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

$$(100+100+100+100+100)=100 \text{ ОБУСО «ЦСО «Участие» города Курска»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
Межрегиональная общественная организация содействия лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Мельница»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по организации	Значение показателя оценки качества организации
1	Критерий «Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ (17/17стенд+19/19сайт) / 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): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ 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): $P_{\text{откр уд}}^{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ (43стенд+43сайт) / 2 * 44общ x 100=98откр уд	98баллов
Итого по критерию 1(K¹): (0,3 x 100инф + 0,3 x 100дист + 0,4 x 98^{откр уд})				99,2баллов
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги»			

2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	30%	по формуле (2.1): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 8_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>восемь</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	40%	$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своесвр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100) / 2, (2.2)$	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): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(44^{\text{комф}} / 44_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²):K_{2n} = (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): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 5^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 100^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии <u>пять</u> условий доступности услуг для инвалидов.</p>	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): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 2^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 40^{\text{усл}}_{\text{дост}}$	40 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>два</u>условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
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> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{уд}^{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(10^{дост}/11_{инв}) \times 100 = 91^{дост}_{уд}$	91баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 100^{орг}_{дост} + 0,4 \times 40^{усл}_{дост} + 0,3 \times 91^{дост}_{уд})$				73,3баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{уд}^{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(44^{перв.конт}/44_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	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%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{y_{уд}^{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(44^{каз.услуг}/44_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	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%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{уд}^{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(44^{вежл.дист}/44_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов

Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(44_{\text{реком}}/44_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(44^{\text{орг.усл}}/44_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(44_{\text{уд}}/44_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$				100 баллов

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

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

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