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

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по организации** | **Значение показателя оценки качества организации** | |
| 1 | | Критерий «**Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации**» | | | | |
| 1.1. | | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (17/17стенд+19/19сайт ) /2 х100= 100 инф | | 100 баллов |
| 1.2. | | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  - абонентского номера телефона;  - адреса электронной почты;  - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);  - раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы";  - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 6дист = 100дист  В наличии шесть дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | | 100 баллов |
| 1.3 | | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | по формуле (1.3):    (207стенд+207сайт) /2\*207общ) х 100=100откруд | | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100 откруд) | | | | | | **100 баллов** |
| 2. | Критерий «**Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги**» | | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | | 30% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 8комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют восемь комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов | |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги | | 40% | base_1_308521_32770 | 100  баллов | |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 30% | по формуле (2.3):    (207комф/207общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов | |
| **Итого по критерию 2 (К2):**К2n = (0,3 x 100 + 0,4 x 100 + 0,3 x 100) | | | | | **100 баллов** | |
| 3. | | Критерий «**Доступность услуг для инвалидов**» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:  - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×5оргдост = 100оргдост  В наличии пятьусловий доступности услуг для инвалидов. | 100 баллов | |
| 3.2. | | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×5услдост = 100услдост  В наличии пятьусловий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов | |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | 30% | по формуле (3.3):    (33дост/33инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 80оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 4. | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | | |
| 4.1. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | по формуле (4.1):    (207перв.конт/207общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов | |
| 4.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | по формуле (4.2):    (207каз.услуг/207общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов | |
| 4.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (4.3):    (207вежл.дист/207общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | **100 баллов** | |
| 5. | | Критерий «**Удовлетворенность условиями оказания услуг**» | | | | |
| 5.1. | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | по формуле (5.1):    (207реком/207общ) ×100 = 100реком | 100 баллов | |
| 5.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | по формуле (5.2):    (207орг.усл/207общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов | |
| 5.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | по формуле (5.3):    (207уд/207общ) ×100 = 100уд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | **100 баллов** | |

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



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