

4. Таблица расчета показателей и критериев оценки качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Единицы измерения	
01	02	03	04	05	06	07	08	09	12
Количество опрошенных получателей услуг организации									245
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»								
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации (учреждения); - на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации (учреждения). (Пинф)	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации - объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Истенд)	0 баллов 0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций	Баллы (0 - отсутствие, 1 - наличие)	
Перечень информации об организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на стендах:									
1) о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием									1
2) об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием									1
3) о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с									1
4) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;									1
5) о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена									1
6) о руководителе, его заместителях, руководителей филиалов (при их наличии у поставщика									1
7) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условий питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере									0
8) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам									1
9) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов									1
10) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в									1
11) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана									1
12) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);									1

ГОАУСОН «Кольский комплексный центр социального обслуживания населения»

	- электронных сервисов (форма для		- электронных сервисов (для подачи					1	
	- раздела официального сайта		- раздела официального сайта «Часто					0	
	- технической возможности		- технической возможности выражения					1	
			СУММА					4	
	П12		Пдист = Тдист × Сдист(1.2)					100	
1.3.	Доля получателей услуг социального обслуживания, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации	40%	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы,	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования /	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	244
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы,	0-100 баллов		Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	244
	П13		Поткруд = (Устенд + Усайт) × 100, (1.3) / 2 × Чобщ					Значение параметра	99,6
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об		100%	K1=(0,3×Пинф + 0,3×Пдист + 0,4× Поткруд)			100 баллов			97,1
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"								
2.1.	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг (Пкомф.усл)	30%	2.1.1. Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг: 1) наличие комфортной зоны отдыха (комната отдыха) 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы 3) наличие и доступность питьевой воды 4) наличие и доступность санитарно-технических помещений 5) санитарное состояние помещений (комната отдыха) 6) транспортная доступность (возможность добраться до организации) 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, по электронной почте)	- отсутствуют комфортные условия - количество комфортных условий для предоставления услуг (по количеству зон) - наличие пяти и более комфортных условий для	0 баллов по 20 баллов за 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций	Баллы (0 - отсутствие, 1 - наличие)	
									1
									1
									1
									1
									1
									1
			СУММА						7
	П21		Пкомф.усл = Ткомф × Скомф, (2.1) где: Ткомф – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое						100
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации	40%	2.2.1. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (Усвоевр), по отношению к числу опрошенных	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.2)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в	Число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно	244
	П22		Псоожид = Ссвоевр = Усвоевр × 100 (2.2с) / Чобщ					Значение параметра	99,6
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (Пкомфуд)	30%	2.3.1. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (Укомф), по отношению к числу	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	245
	П23		Пкомфуд = Укомф × 100, (2.3) / Чобщ где					Значение параметра	100,0
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»		100%	K2=(0,3×Пкомф.усл + 0,4×Пожид + 0,3×Пкомфуд)			100 баллов			99,8
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»								

3.1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с	30%	3.1.1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций	Баллы (0 - отсутствие, 1 - наличие)	
		- оборудованных входных групп пандусами (подъемными)	- количество условий доступности организации для инвалидов (от	по 20 баллов за каждое условие	Для расчета формула (3.1) Единого порядка			1
		- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств	- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов				1
		- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных	- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных					1
		- наличие сменных кресел-колясок;	- наличие сменных кресел-колясок;					0
		- наличие специально оборудованных санитарно-	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в					0
ПЗ1 (для организаций, находящихся не в объекте)		СУММА						3
		Поргдост = Торгдост × Соргдост ,(3.1)					60	
3.2. Обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать	40%	3.2.1. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги	0 баллов	100 баллов	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций	Баллы (0 - отсутствие, 1 - наличие)	
		- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги	по 20 баллов за каждое условие (Туслугдост)	Для расчета формула (3.2) Единого порядка			1
		- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками,	- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов				1
		- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика					1
		- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети	- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для					1
		- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по					1
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому,	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		1					
ПЗ2		СУММА					6	
		Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост,(3.2)					100	
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвдустуд)	30%	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-	0-100 баллов	100 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	245
		Пдустуд = (Удуст)×100,(3.3)						
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»	100%	К3=(0,3×Поргдост + 0,4×Пуслугдост + 0,3× Пдустуд)			100 баллов			88,0
4 Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»								
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) обеспечивающих	40%	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения)	0-100 баллов	100 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и	244

	П41		Перв.конт уд = (Уперв.конт)×100,(4.1) Чобщ					Значение параметра	99,6
			где						
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации	40%	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения)	244
	П42.		Показ.услугуд = (Уоказ.услуг)×100,(4.2) Чобщ					Значение параметра	99,6
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации	20%	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения)	244
	П43		Пвежд.дистуд = (Увежд.дист)×100,(4.3) Чобщ					Значение параметра	99,6
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»		100%	K4=(0,4×Перв.конт уд + 0,4×Показ.услугуд + 0,2×Пвежд.дистуд)			100 баллов			99,6
5 Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»									
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и	30%	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и	0-100 баллов	100 баллов Для расчета	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования /	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы	244
	П51		Преком = (Уреком)×100,(5.1) Чобщ					Значение параметра	99,6
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы	20%	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в	Число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации социальной сферы	244
	П52		Порг.услуг = (Уорг.усл)×100,(5.2) Чобщ					Значение параметра	99,6
			где Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления						
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)	50%	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в	0-100 баллов	100 баллов Для расчета	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования /	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	244
	П53		Пууд = (Ууд)×100,(5.3) Чобщ					Значение параметра	99,6
			где Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации						
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания оценки качества по организации социальной сферы»		100%	K5=(0,3×Преком + 0,2×Порг.услуг + 0,5×Пууд)			100 баллов			99,6
			СУММА ЗНАЧЕНИЙ КРИТЕРИЕВ (1,2,3,4,5)/5			100 баллов			96,8

