

Критерии и показатели

независимой оценки качества работы ГБУ «Починковский дом-интернат» «15» сентября 2015г.

№	Критерий	Показатели	Кратность изучения/ опроса	Методика расчета показателей	Рейтинг	Независимая оценка качества работы учреждения
1.	Открытость и доступность информации об организации	1.1. Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	1 раз в год	Официальный сайт www.bus.gov.ru (значение от 0 до 1)	0 – 0 баллов 0,01-0,2 – 1 балл 0,21 – 0,4 – 2 балла 0,41 – 0,6 – 3 балла 0,61 – 0,7 – 4 балла 0,71 – 0,8 – 5 баллов 0,81 – 0,9 – 6 баллов 0,91 – 1,0 – 7 баллов	7
		1.2. Полнота, актуальность и понятность информации	1 раз в год	Официальный сайт учреждения	отсутствие сайта – 0 баллов	7

		<p>об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте</p>			<p>информация на сайте размещена с нарушением требований Приказа Минтруда РФ от 30.08.2013 № 391а – 2 балла</p> <p>информация на сайте размещена в соответствии с требованиями Приказа Минтруда РФ от 30.08.2013 № 391а, но в текущем году не актуализировалась – 4 балла</p> <p>официальный сайт соответствует требованиям Приказа Минтруда РФ от 30.08.2013 № 391а, регулярно обновляет– 7 баллов</p>	
		<p>1.3. Наличие и доступность способов обратной связи с</p>	<p>1 раз в год</p>	<p>Официальный сайт учреждения</p>	<p>отсутствие возможности обратной связи на сайте – 0 баллов</p>	<p>8</p>

	получателями социальных услуг			<p>наличие обратной связи на сайте учреждения с возможностью получения ответа в срок более суток – 4 баллов</p> <p>наличие обратной связи на сайте учреждения с возможностью получения ответа в течение суток – 8 баллов</p>	
	1.4. Доля лиц*, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных %)	1 раз в год	<p>Метод - анкетирование</p> <p>количество лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным x 100/ количество опрошенных о работе учреждения</p>	<p>0 – 5% – 0 баллов</p> <p>5,1 – 10% – 1 балл</p> <p>10,1 – 30% – 2 балла</p> <p>30,1 – 50% – 3 балла</p> <p>50,1 – 60% – 4 балла</p> <p>60,1 – 70% – 5 баллов</p> <p>70,1 – 80% – 6 баллов</p> <p>80,1 – 90% – 7 баллов</p>	8

				(значение от 0 до 100%)	90,1 – 100% – 8 баллов	
					Раздел 1 максимально 30 б.	30
2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	2.1. Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывая их ограничения жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных или полустационарных условиях	1 раз в год	Независимое наблюдение		отсутствие условий доступности учреждения для маломобильных групп населения – 0 баллов наличие минимальных условий доступности – 5 баллов наличие универсальной доступной среды – 10 баллов	5
	2.2. Соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно-гигиеническим и	1 раз в год	Статистические данные		0 – 70% - 0 баллов 71 – 90% - 3 балла 91 – 95% - 5 баллов	10

		санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%)			96 – 99% - 7 баллов 99,1 - 100% и более – 10 баллов	
		2.3. Доля клиентов**, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и прочее) от числа опрошенных клиентов** учреждения (%)	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов, считающих условия оказания услуг комфортными x100/ количество опрошенных клиентов учреждения (значение от 0 до 100%)	0 – 30% – 0 баллов 30,1 – 50% – 1 балл 50,1 – 70% – 2 балла 70,1 – 75% – 3 балла 75,1 – 80% – 4 балла 80,1 – 85% – 5 баллов 85,1 – 90% – 6 баллов 90,1 – 95% – 7 баллов 95,1 – 100% – 8 баллов	8
					Раздел 2 максимально 28 б.	23
3.	Время ожидания в очереди при получении услуги	3.1. Среднее время ожидания получения услуг в организации	1 раз в год	Метод – анкетирование	более 36 мес. – 0 баллов	7

	социального обслуживания (мес.)			<p>24 мес. 1 день – 36 мес. – 1 балл</p> <p>12 мес. 1 день - 24 мес. – 2 балл</p> <p>9 мес.1 день. — 12 мес. - 3 балла</p> <p>6 мес. 1 день - 9 мес. – 4 балла</p> <p>3 мес. 1 день – 6 мес. – 5 баллов</p> <p>1 мес. 16 дней – 3 мес. – 6 баллов</p> <p>1 мес. 15 дней – 7 баллов</p>	
	3.2. Доля клиентов**, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных клиентов** учреждения	1 раз в год	<p>Метод - анкетирование</p> <p>количество клиентов**, оценивающих время ожидания в очереди при получении</p>	<p>0 – 5% – 0 баллов</p> <p>5,1 – 20% – 1 балл</p> <p>20,1 – 35% – 2 балла</p> <p>35,1 – 50% – 3 балла</p>	8

				социальных услуг как незначительное, х 100/ количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	50,1 – 60% – 4 балла 60,1 – 70% – 5 баллов 70,1 – 80% – 6 баллов 80,1 – 90% – 7 баллов 90,1 – 100% – 8 баллов	
					Раздел 3 максимально 15 б.	15
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации	4.1. Доля клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным х 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	0 – 5% – 0 баллов 5,1 – 20% – 1 балл 20,1 – 35% – 2 балла 35,1 – 50% – 3 балла 50,1 – 60% – 4 балла 60,1 – 70% – 5 баллов 70,1 – 80% – 6 баллов 80,1 – 90% – 7 баллов	9	

				90,1 – 95% – 8 баллов 95,1 – 100% - 9 баллов	
	4.2. Доля клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	0 – 5% – 0 баллов 5,1 – 20% – 1 балл 20,1 – 35% – 2 балла 35,1 – 50% – 3 балла 50,1 – 60% – 4 балла 60,1 – 70% – 5 баллов 70,1 – 80% – 6 баллов 80,1 – 90% – 7 баллов 90,1 – 95% – 8 баллов 95,1 – 100% - 9 баллов	9
				Раздел 4 максимально 18 б.	18

5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	5.1. Доля клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в год	<p>Метод - анкетирование</p> <p>количество клиентов**, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения</p> <p>(значение от 0 до 100%)</p>	<p>0 – 15% - 0 баллов</p> <p>15,1 – 30% - 1 балл</p> <p>30,1 – 40% - 2 балла</p> <p>40,1 – 55% - 3 балла</p> <p>55,1 – 65% - 4 балла</p> <p>65,1 – 75% - 5 баллов</p> <p>75,1 – 80% - 6 баллов</p> <p>80,1 – 85% - 7 баллов</p> <p>85,1 – 90% - 8 баллов</p> <p>90,1 – 95% - 9 баллов</p> <p>95,1 - 100%-10 баллов</p>	10
	5.2. Доля клиентов, удовлетворенных условиями проживания в жилых комнатах учреждения	1 раз в год	<p>Метод - анкетирование</p> <p>количество клиентов**, удовлетворенных условиями проживания в</p>	<p>0 – 15% - 0 баллов</p> <p>15,1 – 30% - 1 балл</p> <p>30,1 – 40% - 2 балла</p> <p>40,1 – 55% - 3 балла</p>	9

			учреждении x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	55,1 – 65% - 4 балла 65,1 – 75% - 5 баллов 75,1 – 85% - 6 баллов 85,1 – 90% - 7 баллов 90,1 – 95% - 8 баллов 95,1 – 100% - 9 баллов	
	5.3. Доля клиентов, удовлетворенных качеством питания в учреждениях	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, удовлетворенных качеством питания в учреждении x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	0 – 15% - 0 баллов 15,1 – 30% - 1 балл 30,1 – 40% - 2 балла 40,1 – 55% - 3 балла 55,1 – 65% - 4 балла 65,1 – 75% - 5 баллов 75,1 – 85% - 6 баллов 85,1 – 90% - 7 баллов 90,1 – 95% - 8 баллов	9

					95,1 – 100% - 9 баллов	
	5.4. Доля клиентов, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер в учреждении x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	0 – 15% - 0 баллов 15,1 – 30% - 1 балл 30,1 – 40% - 2 балла 40,1 – 55% - 3 балла 55,1 – 65% - 4 балла 65,1 – 75% - 5 баллов 75,1 – 85% - 6 баллов 85,1 – 90% - 7 баллов 90,1 – 100% - 8 баллов		8
	5.5. Доля клиентов, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, которые готовы рекомендовать учреждение социального	0 – 15% - 0 баллов 15,1 – 30% - 1 балл 30,1 – 40% - 2 балла 40,1 – 55% - 3 балла		8

			<p>обслуживания друзьям, родственникам, знакомым в учреждении x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения</p> <p>(значение от 0 до 100%)</p>	<p>55,1 – 65% - 4 балла 65,1 – 75% - 5 баллов 75,1 – 85% - 6 баллов 85,1 – 90% - 7 баллов 90,1 – 100% - 8 баллов</p>	
	5.6 Доля клиентов, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (ребенка-инвалида)	1 раз в год	<p>Статистические данные</p> <p>Количество клиентов, охваченных социальными услугами x 100/общее количество опрошенных в учреждении</p> <p>(значение от 0 до 100%)</p>	<p>0 – 15% - 0 баллов 15,1 – 30% - 1 балл 30,1 – 40% - 2 балла 40,1 – 55% - 3 балла 55,1 – 65% - 4 балла 65,1 – 75% - 5 баллов 75,1 – 80% - 6 баллов 80,1 – 85% - 7 баллов</p>	10

				85,1 – 90% - 8 баллов 90,1 – 95% - 9 баллов 95,1 - 100%-10 баллов	
	5.7. Число обоснованных жалоб клиентов на качество услуг, предоставляемых учреждением (на 100 клиентов)	1 раз в год	Статистические данные количество обоснованных жалоб на работу учреждения x 100/ общее количество клиентов учреждения (значение от 0 и выше)	0,1 и более – 0 баллов 0,09 - 1 балл 0,08 - 2 балла 0,07 - 3 балла 0,06 - 4 балла 0,05 - - 5 баллов 0,04 - 6 баллов 0,03 - 7 баллов 0,02 - 8 баллов 0,01 – 9 баллов 0 – 10 баллов	10

--	--	--	--	--	--	--

Раздел 5 максимально **64 б.** /64 б.

Всего максимально 150 баллов