

**Критерии и показатели  
независимой оценки качества работы ГБУ «Сормовский дом-интернат»**

№	Критерий	Показатели	Кратность изучения/опроса	Методика расчета показателей	Рейтинг
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 баллов
		1.2. Полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте	1 раз в год	Официальный сайт учреждения	2 балла
		1.3. Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг	1 раз в год	Официальный сайт учреждения	8 баллов
		1.4. Доля лиц*, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных %)	1 раз в год	Метод - анкетирование количество лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным x 100/ количество опрошенных о работе учреждения (значение от 0 до 100%)	8 баллов
					<b>Раздел 1 - 18 баллов</b>

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	10 баллов
		2.2. Соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%)	1 раз в год	Статистические данные	7 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%)	5 баллов
					<b>Раздел 2 - 22 балла</b>

3.	Время ожидания в очереди при получении услуги	3.1. Среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (мес.)	1 раз в год	Метод – анкетирование	7 баллов
		3.2. Доля клиентов**, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных клиентов** учреждения	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, x 100/ количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	8 балл
					<b>Раздел 3 - 15 баллов.</b>
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 x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	8 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%)	9 баллов

					Раздел 4 - 17 баллов.
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	Метод - анкетирование количество клиентов**, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	7 баллов
		5.2. Доля клиентов, удовлетворенных условиями проживания в жилых комнатах учреждения	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, удовлетворенных условиями проживания в учреждении x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	8 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%)	7 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%)	7 баллов
		5.5. Доля клиентов, которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, которые готовы рекомендовать учреждение	8 баллов

				социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым в учреждении x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	
		5.6 Доля клиентов, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (ребенка-инвалида)	1 раз в год	Статистические данные Количество клиентов, охваченных социальными услугами x 100/общее количество опрошенных в учреждении (значение от 0 до 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)	10 баллов
					<b>Раздел 5 – 57 баллов</b>
					<b>ИТОГО – 129 баллов</b>