

**УТВЕРЖДЕНО**  
**протоколом № 2 Общественного совета**  
**по независимой оценке качества услуг,**  
**предоставляемых ГБУ «КЦСОН г.Выкса»**  
**от 08.09.2014года.**

**Критерии и показатели**  
**независимой оценки качества работы**

| №  | Критерий  | Показатели   | Кратность изучения/ опроса | Методика расчета показателей  | Рейтинг   |
|----|---|--|----------------------------|---|---|
| 1. | Открытость и доступность информации об организации  | 1.1. Полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте   | 1 раз в год                | Официальный сайт учреждения   | Официальный сайт соответствует требованиям Приказа Минтруда РФ от 30.08.2013 № 391а, регулярно обновляет – 7 баллов |
|    |   | 1.2. 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%) | 92 % – 7 баллов   |
|    |   |  |                            |   | <b>14 баллов</b>  |
| 2. | Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными | 2.1. Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывая их ограничения | 1 раз в год                | Независимое наблюдение  | Наличие минимальных условий доступности – 5 баллов  |

|    |  |   |             |   |                  |
|----|--|---|-------------|---|------------------|
|    | возможностями здоровья   | жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных или полустационарных условиях  |             |   |                  |
|    |  | 2.2. 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%)   | 95% – 7 баллов   |
|    |  |   |             |   | <b>12 баллов</b> |
| 3. | Время ожидания в очереди при получении услуги                          | 3.1. 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%) | 100% – 10 баллов |
|    |  |   |             |   | <b>10 баллов</b> |
| 4. | Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации | 4.1. Доля клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных клиентов з 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%)                                   | 97% - 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%)          | 100% - 10 баллов |
|    |  |   |             |  | <b>19 баллов</b> |
| 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%)                                     | 98% - 9 баллов   |
|    |  | 5.2. 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%) | 100% - 10 баллов |
|    |  | 5.3. Доля клиентов, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым                                 | 1 раз в год | Метод - анкетирование количество клиентов**, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым в учреждении x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения    | 98% - 9 баллов   |

|              |  |  |             |   |                  |
|--------------|--|--|-------------|---|------------------|
|              |  |  |             | (значение от 0 до 100%)   |                  |
|              |  | 5.4 Доля клиентов, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (ребенка-инвалида) | 1 раз в год | Статистические данные<br>Количество клиентов, охваченных социальными услугами x 100/общее количество опрошенных в учреждении<br>(значение от 0 до 100%) | 96% - 9 баллов   |
|              |  | 5.5. Число обоснованных жалоб клиентов на качество услуг, предоставляемых учреждением (на 100 клиентов)                                | 1 раз в год | Статистические данные<br>количество обоснованных жалоб на работу учреждения x 100/ общее количество клиентов учреждения<br>(значение от 0 и выше)       | 0% – 10 баллов   |
|              |  |  |             |   | 47 баллов        |
| <b>ИТОГО</b> |  |  |             |   | <b>102 балла</b> |

Председатель Общественного совета \_\_\_\_\_



Агафонов Евгений Юрьевич