

Критерии эффективности и показатели независимой оценки качества работы учреждений

№	Показатель	Кратность изучения/ опроса	Методика расчета показателей	Рейтинг
Открытость и доступность информации об учреждении				
1	Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 5)	1 раз в год	Официальный сайт www.bus.gov.ru (значение от 0 до 5, при условии количества проголосовавших не менее 50)	5 баллов
2	Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте	1 раз в год	Невключенное наблюдение (анализ сайтов)	10 баллов
3	Наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг	1 раз в год	Невключенное наблюдение (анализ сайтов)	10 баллов
4	Доля клиентов, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуг достаточным от числа опрошенных	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель = количество лиц, выбравших в первом вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01, 02 или 03 $X100/\text{количество опрошенных}$	$(38+52+5=95)$ $95 \times 100 / 95 = 100$ 10 баллов
Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья				
5	Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении услуг в учреждении	1 раз в год	Невключенное наблюдение	10 баллов
6	Соответствие площадей жилых помещений учреждений установленным санитарно-	1 раз в год	Невключенное наблюдение	9 баллов

	гигиеническим и санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного клиента			
7	Доля клиентов, удовлетворенных условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и т.д)	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель =количество лиц, выбравших во втором вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01, 02 или 03 $X100 \backslash \text{количество опрошенных}$	(11+23+3=37) $37X100/40=92,5$ 9 баллов
Время ожидания в очереди при получении услу				
8	Среднее время ожидания получения услуг (и) в учреждение	1 раз в год	Невключенное наблюдение	10 баллов
9	Доля клиентов, оценивающих время ожидания в очереди при получении услуг (и) как незначительное, от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель =количество лиц, выбравших в третьем вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01, 02 или 03 $X100 \backslash \text{количество опрошенных}$	(64+18+11=93) $93X100/95=97,9$ 9 баллов
Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения				
10	Доля клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель =количество лиц, выбравших в четвертом вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01, 02 или 03 $X100 \backslash \text{количество опрошенных}$	(44+50+1=95) $95X100 \backslash 95=100$ 10 баллов
11	Доля клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель	(68+27+0=95) $95X100 \backslash 95=100$

	в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных клиентов учреждения		=количество лиц, выбравших в пятом вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01, 02 или 03 $X100 \backslash$ количество опрошенных	10 баллов
Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении				
12	Доля клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель =количество лиц, выбравших в шестом вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01, 02 или 03 $X100 \backslash$ количество опрошенных	(56+33+6=95) $95X100/95=100$ 10 баллов
13	Доля клиентов удовлетворенных условием проживания	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель =количество лиц, выбравших в седьмом вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01, 02 или 03 $X100 \backslash$ количество опрошенных	0
14	Доля клиентов, которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым от числа опрошенных	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель =количество лиц, выбравших в восьмом вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01, 02 или 03 $X100 \backslash$ количество опрошенных	(42+53=95) $95X100/95=100$ 10 баллов
15	Доля инвалидов, охваченных услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации (ИПР) от	1 раз в год	Невключенное наблюдение (анализ данных, представленных учреждением)	90 9 баллов

15	Доля инвалидов, охваченных услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации (ИПР) от общего числа инвалидов в учреждении	1 раз в год	Невключенное наблюдение (анализ данных, представленных учреждением)	97,00 9 баллов
16	Число обоснованных жалоб	1 раз в год	Метод – изучение данных сайта www.bus.gov.ru (данные отчетов учреждений по выполнению государственного (муниципального) задания)	10 баллов
17	Доля клиентов, которые удовлетворены качеством питания в учреждении	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель = количество лиц, выбравших в девятом вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01, 02 или 03 $X100 \backslash \text{количество опрошенных}$	$(14+22+4=40)$ $40 \times 100 / 40 = 100$ 10 баллов
18	Доля клиентов, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель = количество лиц, выбравших в десятом вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01, 02 или 03 $X100 \backslash \text{количество опрошенных}$	$(13+24+3=40)$ $40 \times 100 / 40 = 100$ 10 баллов
Доля персонала, которая удовлетворена качеством услуг, оказываемых клиентам в учреждении				
19	Доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в учреждении от числа опрошенного персонала учреждения	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель = количество сотрудников учреждения, выбравших в первом вопросе анкеты для	$(12+15+4=31)$ $31 \times 100 / 33 = 94$ 5 баллов

			персонала варианты ответа под номерами 01, 02 или 03 $X100 \backslash$ количество опрошенных	
20	Доля персонала, которая готова рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель $=$ количество сотрудников учреждения, выбравших во втором вопросе анкеты для персонала варианты ответа под номерами 01, 02 или 03 $X100 \backslash$ количество опрошенных	(20+12+1=33) 33X100/33=100 10 баллов