

УТВЕРЖДЕНО  
 протоколом № 4 Общественного совета  
 по независимой оценке качества услуг,  
 предоставляемых ГБУ «КЦСОН  
 городского округа г. Выкса»  
 от 21.12.2016года

**Критерии и показатели  
 независимой оценки качества работы**

№	Критерии	Показатели	Кратность изучения/ опроса	Источник информации	Значимость показателя, баллы (макс=10)
1.	Открытость и доступность информации об организации	1.1. Уровень рейтинга на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	Ежеквартально	<a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	10
		1.2. Полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте	Ежеквартально	Официальный сайт учреждения кцсон-выкса.рф	10
		1.3. Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг	Ежеквартально	Анализ официального сайта учреждения	10
		1.4. Доля лиц*, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных %)	Ежеквартально	Метод - анкетирование количество лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным	10
	<b>всего</b>				<b>40 баллов</b>
2.	Комфортность условий и доступность получения услуг, в	2.1. Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с	Ежеквартально	Независимое наблюдение	8

	том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	ограниченными возможностями здоровья, учитывая их ограничения жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в 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 (%)	Ежеквартально	Метод - анкетирование количество клиентов, считающих условия оказания услуг комфортными	10
	<b>всего</b>				<b>18 баллов</b>
3.	Время ожидания в очереди при получении услуги	3.1. среднее время ожидания получения услуг в учреждении	Ежеквартально	Метод – анкетирование граждан, желающих получить услуги в ОДП и отделениях социально-бытового и социально-медицинского обслуживания на дому	10
		3.2. Доля клиентов**, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных клиентов** учреждения	Ежеквартально	Метод - анкетирование количество клиентов**, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное 95%	10
	<b>всего</b>				<b>20 баллов</b>

4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации	4.1. Доля клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных клиентов учреждения	Ежеквартально	Метод - анкетирование количество клиентов**, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным	10
		4.2. Доля клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных клиентов учреждения	Ежеквартально	Метод - анкетирование количество клиентов**, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме	10
<b>всего</b>					<b>20 баллов</b>
5.	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	5.1. Доля клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных клиентов учреждения	Ежеквартально	Метод - анкетирование количество клиентов**, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении	10
		5.2. Доля клиентов, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)	Ежеквартально	Метод - анкетирование количество клиентов**, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер в учреждении	10
		5.3. Доля клиентов, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым	Ежеквартально	Метод - анкетирование количество клиентов**, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым в учреждении	10

		5.4 Доля клиентов, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (ребенка-инвалида)	Ежеквартально	Статистические данные Количество клиентов, охваченных социальными услугами	9
		5.5. Число обоснованных жалоб клиентов на качество услуг, предоставляемых учреждением (на 100 клиентов)	Ежеквартально	Статистические данные количество обоснованных жалоб на работу учреждения. Обоснованных жалоб нет.	10
		5.6. Удовлетворенность качеством питания (%)	Ежеквартально	Метод - анкетирование клиентов ОДП	10
					<b>59 баллов</b>
<b>ИТОГО</b>					<b>157 баллов</b>

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



Агафонов Евгений Юрьевич