

УТВЕРЖДЕНО

Общественным советом по
независимой оценке качества
работы Государственного
Бюджетного Учреждения Калужской
области «Медынский
психоневрологический интернат»
протокол № _____ от _____ 2014г.

КРИТЕРИИ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ Государственного Бюджетного Учреждения Калужской области «Медынский психоневрологический интернат»

Наименование критерия	Источник информации	Значимость критерия, баллы (макс=10)
1. Открытость и доступность информации об учреждении:		
1) уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	www.bus.gov.ru	10
2) полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте (баллы)	Анализ сайтов	5
3) наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг (балл)	Анализ сайтов	5
4) доля лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуг достаточным (от числа опрошенных, %)	Опрос граждан – получателей услуг	0 – 9% - 0 баллов 10 -19,9% - 1 балл 20 -29,9% - 2 балла 30 -39,9% - 3 балла 40 – 49,9% - 4 балла 50 – 59,9% - 5 баллов 60 -69,9% - 6 баллов 70 -79,9% - 7 баллов 80 – 89,9% - 8 баллов 90 – 99,9% - 9 баллов 100% -10 баллов
2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:		
1) степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей – инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении услуг (баллы)	Невключенное наблюдение	10
2) соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и	Статистика	10

нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%)		
3) удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления услуг (%)	Опрос граждан – получателей услуг	0 – 9% - 0 баллов 10 -19,9% - 1 балл 20 -29,9% - 2 балла 30 -39,9% - 3 балла 40 – 49,9% - 4 балла 50 – 59,9% - 5 баллов 60 -69,9% - 6 баллов 70 -79,9% - 7 баллов 80 – 89,9% - 8 баллов 90 – 99,9% - 9 баллов 100% -10 баллов
3. Время ожидания в очереди при получении услуг:		
1) среднее время ожидания получения услуг в учреждении (дней)	Опрос граждан – получателей услуг	0 – 9% - 0 баллов 10 -19,9% - 1 балл 20 -29,9% - 2 балла 30 -39,9% - 3 балла 40 – 49,9% - 4 балла 50 – 59,9% - 5 баллов 60 -69,9% - 6 баллов 70 -79,9% - 7 баллов 80 – 89,9% - 8 баллов 90 – 99,9% - 9 баллов 100% -10 баллов
2) доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения услуг как незначительное, от числа опрошенных (%)	Опрос граждан – получателей услуг	0 – 9% - 0 баллов 10 -19,9% - 1 балл 20 -29,9% - 2 балла 30 -39,9% - 3 балла 40 – 49,9% - 4 балла 50 – 59,9% - 5 баллов 60 -69,9% - 6 баллов 70 -79,9% - 7 баллов 80 – 89,9% - 8 баллов 90 – 99,9% - 9 баллов 100% -10 баллов
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения:		
1) доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения (%)	Опрос граждан – получателей услуг	0 – 9% - 0 баллов 10 -19,9% - 1 балл 20 -29,9% - 2 балла 30 -39,9% - 3 балла 40 – 49,9% - 4 балла 50 – 59,9% - 5 баллов 60 -69,9% - 6 баллов 70 -79,9% - 7 баллов 80 – 89,9% - 8 баллов 90 – 99,9% - 9 баллов 100% -10 баллов
2) доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения (%)	Опрос граждан – получателей услуг	0 – 9% - 0 баллов 10 -19,9% - 1 балл 20 -29,9% - 2 балла 30 -39,9% - 3 балла

		40 – 49,9% - 4 балла 50 – 59,9% - 5 баллов 60 -69,9% - 6 баллов 70 -79,9% - 7 баллов 80 – 89,9% - 8 баллов 90 – 99,9% - 9 баллов 100% -10 баллов
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении:		
1) доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении (%)	Опрос граждан – получателей услуг	0 – 9% - 0 баллов 10 -19,9% - 1 балл 20 -29,9% - 2 балла 30 -39,9% - 3 балла 40 – 49,9% - 4 балла 50 – 59,9% - 5 баллов 60 -69,9% - 6 баллов 70 -79,9% - 7 баллов 80 – 89,9% - 8 баллов 90 – 99,9% - 9 баллов 100% -10 баллов
2) доля получателей услуг, удовлетворенных условиями проживания в учреждении (%)	Опрос граждан – получателей услуг	0 – 9% - 0 баллов 10 -19,9% - 1 балл 20 -29,9% - 2 балла 30 -39,9% - 3 балла 40 – 49,9% - 4 балла 50 – 59,9% - 5 баллов 60 -69,9% - 6 баллов 70 -79,9% - 7 баллов 80 – 89,9% - 8 баллов 90 – 99,9% - 9 баллов 100% -10 баллов
3) доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым (%)	Опрос граждан – получателей услуг	0 – 9% - 0 баллов 10 -19,9% - 1 балл 20 -29,9% - 2 балла 30 -39,9% - 3 балла 40 – 49,9% - 4 балла 50 – 59,9% - 5 баллов 60 -69,9% - 6 баллов 70 -79,9% - 7 баллов 80 – 89,9% - 8 баллов 90 – 99,9% - 9 баллов 100% -10 баллов
4) доля получателей услуг, охваченных услугами в соответствии с индивидуальными картами реабилитации (%)	Официальная статистика	10
5) число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных учреждением (жалоб на 100 получателей услуг)	Официальная статистика	10 (снижение на 1 балл за каждую жалобу на 100 получателей услуг)
6) удовлетворенность качеством питания (%)	Опрос граждан – получателей услуг	0 – 9% - 0 баллов 10 -19,9% - 1 балл 20 -29,9% - 2 балла

		30 -39,9% - 3 балла 40 – 49,9% - 4 балла 50 – 59,9% - 5 баллов 60 -69,9% - 6 баллов 70 -79,9% - 7 баллов 80 – 89,9% - 8 баллов 90 – 99,9% - 9 баллов 100% -10 баллов
7) удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%)	Опрос граждан – получателей услуг	0 – 9% - 0 баллов 10 -19,9% - 1 балл 20 -29,9% - 2 балла 30 -39,9% - 3 балла 40 – 49,9% - 4 балла 50 – 59,9% - 5 баллов 60 -69,9% - 6 баллов 70 -79,9% - 7 баллов 80 – 89,9% - 8 баллов 90 – 99,9% - 9 баллов 100% -10 баллов

При оценке критериев методом опроса граждан в числителе указывается сумма положительных ответов, в знаменателе – количество опрошенных граждан.