

Критерии эффективности работы учреждения

ГАУ КО «Центр постинтернатного сопровождения "Расправь крылья!"»

Утверждены на заседании общественного совета учреждения 04.02.2015 года

Наименование критерия	Значение	Количество баллов	Комментарии о значении критериев
1. Открытость и доступность информации об учреждении:			
1) уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	10	10	
2) полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте (баллы)	5	5	
3) наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг (балл)	5	5	
4) доля лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуг достаточным (от числа опрошенных, %)	0 – 9% – 0 баллов	9	265/284x100%= 93%
	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% – 7баллов		
	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)	10	9	Осуществляются дистанционно, организуются выезды
2) соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%)	10	9	630/600x100= 95%

3) удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления услуг (%)	0 –9% – 0 баллов	9	233/235x100%= 99%
	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% – 7баллов		
	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)	0 –9% – 0 баллов	10	284/284x100%= 100%
	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% – 7баллов		
	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 (%)	0 –9% – 0 баллов	10	284/284x100%= 100%
	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% – 7баллов		
	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 (%)	0 –9% – 0 баллов	9	279/284x100%= 98%
	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% – 7баллов		
	80 –89,9% – 8 баллов		
	90 – 99,9% – 9 баллов		
100% – 10 баллов			

2) доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения (%)	0 –9% – 0 баллов	9	272/284x100%= 95%
	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% – 7баллов		
	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 (%)	0 –9% – 0 баллов	10	284/284x100%= 100%
	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% – 7баллов		
	80 –89,9% – 8 баллов		
	90 – 99,9% – 9 баллов		
100% – 10 баллов			

2) доля получателей услуг, удовлетворенных условиями проживания в учреждении (%)	0 –9% – 0 баллов	9	41/42x100= 98% (проживающие в социальной гостинице)
	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% – 7баллов		
	80 –89,9% – 8 баллов		
	90 – 99,9% – 9 баллов		
100% – 10 баллов			

3) доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым (%)	0 –9% – 0 баллов	10	235/235x100%= 100%
	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% – 7баллов		
	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 (%)			
--	--	--	--

5) число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных учреждением (жалоб на 100 получателей услуг)	10 (снижение на 1 балл за каждую жалобу на 100 получателей услуг)		Жалоб нет
6) удовлетворенность качеством питания (%)	0 –9% – 0 баллов		Проживающие в социальной гостинице находятся на самообеспечении
	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% – 7баллов		
	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.) (%)	0 –9% – 0 баллов	10	284/284x100%= 100%
	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% – 7баллов		
	80 –89,9% – 8 баллов		
	90 – 99,9% – 9 баллов		
100% – 10 баллов			
Сумма баллов по критериям		124	Максимально возможное значение для учреждения 130 баллов

Председатель совета

О.Н. Ларина

05.02.2015 года