

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)	0 – 0,5 – 0 баллов 1 – 1,5 – 1 балл 2 – 2,5 – 2 балла 3 – 3,5 – 3 балла 4 – 4,5 – 4 балла 5 – 5 баллов
2.	Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте	1 раз в год	Невключенное наблюдение (анализ сайтов)	максимум 10 баллов
3.	Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг	1 раз в год	Невключенное наблюдение (анализ сайтов)	максимум 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 X 100/ количество опрошенных	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 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 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 социальных услуг в организациях (баллы)	1 раз в год	Невключенное наблюдение	максимум 10 баллов
6.	Соответствие площадей жилых помещений учреждений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим	1 раз в год	Невключенное наблюдение	максимум 10 баллов

	нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого			
7.	Доля клиентов, удовлетворенных условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель = количество лиц, выбравших во втором вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01;02 или 03 X 100/ количество опрошенных	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 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
Время ожидания в очереди при получении услуги				
8.	Среднее время ожидания получения услуг в учреждение	1 раз в год	Невключенное наблюдение	максимум 10 баллов
9.	Доля клиентов, оценивающих время ожидания в очереди при получении услуг 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 X 100/ количество опрошенных	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 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 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 X 100/ количество опрошенных	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 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
11.	Доля клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель = количество лиц, выбравших в пятом вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01;02 или 03 X 100/ количество опрошенных	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 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении				
12.	Доля клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных клиентов	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель = количество лиц, выбравших в шестом	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла

	учреждения		вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01;02 или 03 X 100/ количество опрошенных	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
13.	Доля клиентов, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах учреждениях стационарного социального обслуживания, отделений временного проживания, от числа опрошенных	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель = количество лиц, выбравших в седьмом вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01;02 или 03 X 100/ количество опрошенных	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 – 7баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
14.	Доля клиентов, которые готовы рекомендовать организацию 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 X 100/ количество опрошенных	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 – 7баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 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)	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 – 7баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 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 и более – 0 баллов 9 - 1 балл 8 - 2 балла 7 - 3 балла 6 - 4 балла 5 - 5 баллов 4 - 6 баллов 3 - 7 баллов 2 - 8 баллов 1 – 9 баллов 0 – 10 баллов
17.	Доля клиентов, которые удовлетворены качеством питания	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель = количество лиц, выбравших в девятом вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01;02 или 03 X 100/ количество опрошенных	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 – 7баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов

18.	Доля клиентов, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель = количество лиц, выбравших в десятом вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01;02 или 03 X 100/ количество опрошенных	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 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
Удовлетворенность персонала условиями работы 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 персонала варианты ответа под номерами 01;02 или 03 X 100/ количество опрошенных	0 – 19,9 – 0 баллов 20 – 39,9 – 1 балл 40 – 59,9 – 2 балла 60 – 79,9 – 3 балла 80 – 89,9 – 4 балла 90 - 100 – 5 баллов
20.	Доля персонала, которая готова рекомендовать организацию 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 X 100/ количество опрошенных	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 – 7баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов

К опрошенным можно отнести клиентов учреждений, потенциальных потребителей услуг, родственников и членов семьи потребителей услуг, доверенных лиц клиентов и т.д. Круг опрашиваемых может меняться в зависимости от возможностей охвата опросом. При проведении опроса необходимо указывать категорию опрашиваемых.

При отсутствии возможности опроса клиентов проводят анкетирование родственников, опекунов, независимых экспертов (членов общественных попечительских советов учреждения, персонала и т.д.).

Невключенное наблюдение - тип наблюдения, при котором исследователь получает информацию об изучаемой группе, не включаясь в ход событий и не становясь членом этой группы.

Анкета**по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг**

Мы высоко ценим Ваше мнение! При ответе на вопросы не нужно указывать свое имя, ваши личные данные нигде не прозвучат. Для того чтобы сделать обслуживание в учреждении лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой учреждения.

Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос

1) Как бы Вы оценили свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг?

- 01 Очень хорошо информирован (а)
- 02 Хорошо информирован (а)
- 03 Информирован (а)
- 04 Слабо информирован (а)
- 05 Очень слабо информирован (а)
- 06 Не информирован (а)
- 07 Затрудняюсь ответить

2) Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.)

- 01 Да, условия предоставления услуг на очень высоком уровне
- 02 Да
- 03 Скорее да
- 04 Скорее нет
- 05 Нет
- 06 Абсолютно нет
- 07 Затрудняюсь ответить

3) Как Вы оцениваете период ожидания в очереди при получении социальных услуг?

- 01 Очередь при получении услуг отсутствует
- 02 Очереди практически нет
- 03 В основном период ожидания в очереди оцениваю как незначительный
- 04 В основном период ожидания в очереди оцениваю как значительный
- 05 Вынужден (а) постоянно находиться в очереди
- 06 Период ожидания в очереди длительный
- 07 Затрудняюсь ответить

4) Считаете ли Вы персонал, оказывающий социальные услуги в учреждении, компетентным?

- 01 Высокий профессионализм и компетентность персонала
- 02 Компетентен, достаточный уровень профессионализма
- 03 Скорее компетентен, чем не компетентен
- 04 Скорее не компетентен, чем компетентен
- 05 Не компетентен
- 06 Абсолютно не компетентен
- 07 Затрудняюсь ответить

5) Считаете ли вы, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны?

- 01 Да, всегда и в любой ситуации
- 02 Да
- 03 Скорее да
- 04 Скорее нет
- 05 Нет
- 06 Абсолютно нет
- 07 Затрудняюсь ответить

6) Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых социальных услуг в учреждении?

- 01 Да, качество оказания услуг очень высокое
- 02 Да
- 03 Скорее да
- 04 Скорее нет
- 05 Нет
- 06 Абсолютно нет
- 07 Затрудняюсь ответить

7) Удовлетворены ли Вы условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах учреждения?

- 01 Да, условия проживания очень высокие
- 02 Да
- 03 Скорее да
- 04 Скорее нет
- 05 Нет
- 06 Абсолютно нет
- 07 Затрудняюсь ответить

8) Порекомендовали ли бы Вы при необходимости социальные услуги, предоставляемые учреждением, своим родственникам или знакомым?

- 01 Да, я всегда рекомендую услуги учреждения
- 02 Да
- 03 Скорее да
- 04 Скорее нет
- 05 Нет
- 06 Абсолютно нет
- 07 Затрудняюсь ответить

9) Удовлетворены ли Вы качеством питания?

- 01 Да, качество питания очень высокое
- 02 Да
- 03 Скорее да
- 04 Скорее нет
- 05 Нет
- 06 Абсолютно нет
- 07 Затрудняюсь ответить

10) Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)?

- 01 Да, качество мероприятий очень высокое
- 02 Да
- 03 Скорее да
- 04 Скорее нет
- 05 Нет
- 06 Абсолютно нет
- 07 Затрудняюсь ответить

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг: _____

Дата заполнения « ____ » _____ 20__ г.

Благодарим Вас за участие в нашем опросе!

Анкета
для персонала учреждения социального обслуживания

Мы высоко ценим Ваше мнение! При ответе на вопросы не нужно указывать свое имя, ваши личные данные нигде не прозвучат. Для того чтобы сделать обслуживание в учреждении лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой учреждения.

Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос

1) Удовлетворены ли Вы условиями работы по оказанию социальных услуг в учреждении?

- 01 Да, условия работы очень хорошие
- 02 Да
- 03 Скорее да
- 04 Скорее нет
- 05 Нет
- 06 Абсолютно нет
- 07 Затрудняюсь ответить

2) Посоветовали бы Вы при необходимости услуги учреждения своим родственникам или знакомым?

- 01 Да, я всегда рекомендую услуги учреждения
- 02 Да
- 03 Скорее да
- 04 Скорее нет
- 05 Нет
- 06 Абсолютно нет
- 07 Затрудняюсь ответить

3) С Вашей точки зрения, как можно улучшить обслуживание в учреждении?

4) Что Вас не устраивает в работе Вашего учреждения?

5) Вы хотели бы что-то добавить?

Благодарим Вас за участие в нашем опросе!

Форма отчета совета учреждения о значениях показателей и их оценке
(в формате EXCEL)

(отчет утверждается протоколом совета учреждения)

Полное название учреждения, номер и дата протокола			
	Значение показателя за год	Весовой коэффициента критерия	Итоговый показатель критерия
Открытость и доступность информации об учреждении			
Показатель 1			
Показатель 2			
Показатель 3			
Показатель 4			
Сумма		X 0,1	
Комфортность условий и доступность получения социальных услуг			
Показатель 5			
Показатель 6			
Показатель 7			
Сумма		X 0,2	
Время ожидания в очереди при получении услуги			
Показатель 8			
Показатель 9			
Сумма		X 0,05	
Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения			
Показатель 10			
Показатель 11			
Сумма		X 0,1	
Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении			
Показатель 12			
Показатель 13			
Показатель 14			
Показатель 15			
Показатель 16			
Показатель 17			
Показатель 18			
Показатель 19			
Показатель 20			
Сумма		X 0,55	
Сумма баллов по показателям с учетом весового коэффициента			

Проведено анкетирование _____ человек,

(При анкетном опросе клиентов рекомендуется опрашивать не менее 50 человек.

При анкетном опросе персонала рекомендуется использовать «стихийную выборку»: 25% персонала, работающего непосредственно с клиентами (например, каждый третий по составленному списку).

в том числе _____

(количество по категориям)

При наличии дополнительных сведений о мониторинге – отметить в протоколе и приложить к отчету

Анализ моментов в работе учреждения, которые не устраивают клиентов и персонал (по данным опроса)

Предложения по улучшению качества работы учреждения

Дата

Подпись председателя совета
Учреждения

План мероприятий по улучшению качества работы

_____ (наименование учреждения)

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия

Директор учреждения _____ (ФИО, подпись)