

**Критерии и показатели независимой оценки качества работы учреждения**

<b>№</b>		<b>Индикаторы (показатели) критерия</b>	<b>Исполнитель определения индикатора</b>	<b>10-балльная оценка индикатора</b>
<b>1.</b>	Доступность услуг	1. Открытость и доступность информации об учреждении. 2. Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья. 3. Время ожидания в очереди при получении услуг.	Общественные советы при учреждениях	Оценивается каждый индикатор: <b>1.</b> 10 - информация полная, расположена в доступных местах с использованием ресурсов СМИ, доводится до получателей услуг. 5 - информация не полная, расположена в доступных местах, доводится до получателей услуг. 1 – информация несвоевременно и не в полном объеме доводится до получателя услуг. <b>2.</b> 10 — соответствует стандарту в полном объеме. 5 – имеются незначительные отклонения от стандарта. 1 - индикатор не соответствует стандарту. <b>3.</b> 10 - ожидание в очереди менее установленного срока. 5 - ожидание в очереди соответствует установленному сроку. 1 - ожидание в очереди дольше установленного срока.

2.	Коммуникативная эффективность учреждения	<p>1. Компетентность и вежливость работников учреждения.</p> <p>2. Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы).</p> <p>3. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания.</p>	Общественные советы при учреждениях	<p>Оценивается каждый индикатор:</p> <p><b>1.</b>  10 - от 80 до 100% имеют базовое образование по специальности.  5 - от 60 до 79% имеют базовое образование по специальности.  1 - ниже 60% имеют базовое образование по специальности.</p> <p><b>2.</b>  10 - от 80 до 100 % прошли курсовую подготовку.  5 - от 60 до 79% прошли курсовую подготовку.  1 - ниже 60% прошли курсовую подготовку.</p> <p><b>3.</b>  10 - от 80 до 100% удовлетворены обслуживанием.  5 - от 60 до 79% удовлетворены обслуживанием.  1 - ниже 60% удовлетворены обслуживанием.</p>
----	--	---	-------------------------------------	---

**Карта оценки доступности социальных (медицинских) услуг**

Наименование учреждения: Государственное учреждение здравоохранения «Ефремовская районная больница имени А.И.Козлова»»

Наименование показателя	Ф.И.О. членов общественного совета при учреждении (в зависимости от количества)	Суммарная оценка членов общественного совета при учреждении	Средняя оценка по показателю
Открытость и доступность информации об учреждении			
Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья			
Время ожидания в очереди при получении услуг			
Компетентность и вежливость работников учреждения			
Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы)			
Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания*			
Подпись члена общественного совета при учреждении			

• - заполняется на основании опроса граждан в процентном отношении количества граждан, удовлетворенных качеством услуг, от количества граждан, принявших участие в опросе.

Рекомендуется опрашивать не менее 15 клиентов.

В случае затруднения гражданина в определении того или иного показателя, его мнение не учитывается при подведении итогов опроса.

**Сводная карта оценки доступности социальных (медицинских) услуг**

за \_\_\_\_\_ год

Наименование показателя	Средняя оценка показателя за 1 квартал _____ года	Средняя оценка показателя за 2 квартал _____ года	Средняя оценка показателя за 3 квартал _____ года	Средняя оценка показателя за 4 квартал _____ года	Средняя оценка показателя за _____ год
Открытость и доступность информации об организации					
Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья					
Время ожидания в очереди при получения услуги					
Компетентность и вежливость работников учреждения					
Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы)					
Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания					

Председатель общественного совета

Секретарь общественного совета

**Карта независимой оценки качества работы учреждения**  
(Среднее количество баллов по показателям)

Учреждение социального обслуживания	Открытость и Доступность информации об организации	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями и здоровья	Время ожидания в очереди при получении услуги	Компетентность и вежливость работников учреждения	Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы)	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания	Средняя оценка качества Рейтинг

Ф.И.О. гражданина, принявшего участие в опросе: \_\_\_\_\_

		Да (10 баллов)	Нет (5 баллов)	Затрудняюсь ответить (0 баллов)
1	Удовлетворены ли Вы периодом ожидания в очереди при получении услуги?			
2	Предоставлена ли Вам услуга в полном объеме?			
3	Удовлетворены ли Вы качеством оказываемой услуги в учреждении?			
4	Получили ли Вы от специалиста учреждения полную и достоверную информацию о правилах и условиях предоставления услуги?			
5	Довольны ли Вы уровнем общения со специалистом учреждения?			
6	Считаете ли Вы условия оказания услуги в учреждении комфортными?			
7	Считаете ли Вы условия оказания услуги доступными для нуждающихся?			
8	Считаете ли Вы персонал учреждения, оказывающий услуги, компетентным?			
9	Считаете ли Вы, что сотрудники учреждения вежливы?			
10	Порекомендовали бы Вы услугу учреждения своим близким или знакомым?			

11. С Вашей точки зрения как можно улучшить обслуживание в учреждении?

---

---

12. Что Вас не устраивает в работе учреждения?

---

---