

**КРИТЕРИИ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЯ
ГБУКО «Тарусский дом-интернат для престарелых и инвалидов»**

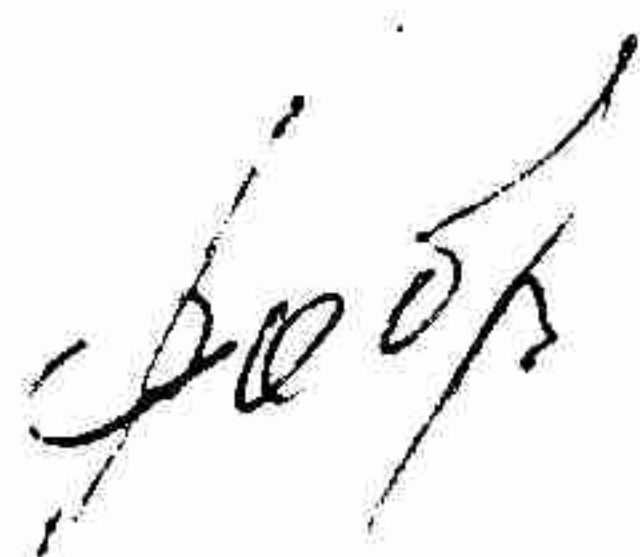
Наименование критерия	Источник информации	Значимость критерия, баллы (макс = 10)
1. Открытость и доступность информации об учреждении:		
1) уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	www.bus.gov.ru	10
2) полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте (баллы)	Анализ сайтов http://internat.tarusa.ru	5
3) наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг (балл)	Анализ сайтов http://internat.tarusa.ru	5
4) доля лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуг достаточным (от числа опрошенных, %)	Опрос граждан - получателей услуг <i>100%</i>	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 ✓
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 нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%)	Статистика	10
3) удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления услуг (%)	Опрос граждан - получателей услуг <i>85%</i>	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 ✓
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

	<i>поиск в кс преодолевается</i>	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 <i>100%</i>	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 <i>98%</i>	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 <i>98%</i>	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 <i>99%</i>	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 <i>97%</i>	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	✓
		96%	
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	✓
		96%	
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	✓
		99%	

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

Председатель Совета:



С.В.Добренькая