

Критерии и показатели
независимой оценки качества работы ГБУ «Сявский дом – интернат для престарелых и инвалидов»
в 2021 году

№ п/п	Критерии	Показатели	Кратность изучения/опроса	Методика расчета показателей	Рейтинг
1.	Открытость и доступность информации об учреждении	1.1. Доля лиц, которые считают информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных	1 раз в квартал	23 x 100 / 23 (значение от 0 до 100%)	95,1 - 100% - 10 баллов
					Раздел 1 106.
2.	Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	2.1. Соответствие площадей жилых помещений учреждений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%);	1 раз в квартал	Статистические данные, средний размер жилой площади, приходящийся на клиента не менее 4,5 кв.м.	99,1 - 100% - 10 баллов
					Раздел 2 106.
3.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения	3.1. Доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников учреждений, от числа опрошенных	1 раз в квартал	23 x 100 / 23 (значение от 0 до 100%)	95,1 - 100% - 9 баллов
		3.2. Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников учреждений, от числа опрошенных	1 раз в квартал	22 x 100 / 23 (значение от 0 до 100%)	95,1 - 100% - 9 баллов

					Раздел 3 186.
4.	Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении, от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в квартал	23 x 100 / 23 (значение от 0 до 100%)	95,1 - 100% - 10 баллов
		4.2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями проживания в жилых комнатах (качество уборки помещений, оформление и освещение комнат, температурный режим и др.);	1 раз в квартал	23 x 100 / 23 (значение от 0 до 100%)	95,1 - 100% - 9 баллов
		4.3. Доля клиентов, удовлетворенных качеством питания в учреждении	1 раз в квартал	23 x 100 / 23 (значение от 0 до 100%)	90,1 - 100% - 8 баллов
		4.4. Доля клиентов, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)	1 раз в квартал	23 x 100 / 23 (значение от 0 до 100%)	95,1 - 100% - 9 баллов
		4.5. количество жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением (жалоб на 100 получателей услуг)	1 раз в квартал	0 x 100 / 45 (значение от 0 и выше)	0 - 10 баллов
					Раздел 4 46 б.

Всего 84 балла

Председатель общественного совета

М.И. Благовестникова Н.И. Благовестникова