Приложение 1

**Сводный отчет по критериям оценки качества государственных учреждений, подведомственных Министерству труда, занятости и социального развития Чеченской Республики**

| | | | в сфере обслуживания граждан пожилого возраста | | | комплексные центры социального обслуживания населения | | | | | | | | | | | | | | | | | социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних | | | | | центры социальной помощи семье и детям | | | | | центры для детей с ограниченными возможностями | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| № п\п | Критерии | источник информации | Республиканский геронтологический центр | Шалинский психоневрологический интернат | Алпатовский социально-оздоровительный центр для граждан пожилого возраста и инвалидов | Ачхой-Мартановский | Веденский район | Грозненский роайон | Ленинский район | Наурский район | Урус-Мартановский район | г. Аргун | Заводской район | Октябрьский район | Старопромысловский район | Шалинский район | Шатойский район | Шелковской район | Гудермесский район | Курчаловский район | Надтеречный район | Ножай-Юртовский район | Сунженский район | Гвардейский центр | Ножай-Юртовский центр | Шалинский центр | Шатойский центр | Шелковской центр | Грозненский центр | Гудермесский центр | Курчаловский центр | Шатойский центр | Шелковской центр | Республиканский | г. Аргун | Шалинский центр |
| | **1. Открытость и доступность информации об учреждении** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1) | www.bus.gov.ru | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 1.2. | Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте (баллы) | Анализ сайтов | 9 | 6 | 9 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 5 | 7 | 6 | 6 | 7 | 6 | 6 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 7 | 9 | 9 | 9 | 6 | 8 | 9 | 9 | 9 | 8 | 8 | 8 | 6 |
| 1.3. | Наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг (балл) | Анализ сайтов | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.4. | Доля лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуг достаточным (от числа опрошенных, %) | Опрос граждан - получателей услуг | 9 | 6 | 9 | 8 | 9 | 8 | 9 | 9 | 9 | 6 | 7 | 9 | 7 | 10 | 7 | 7 | 10 | 7 | 10 | 7 | 7 | 9 | 10 | 9 | 10 | 10 | | | | | | | | |
| | **2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1. | 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) | Неключенное наблюдение | 9 | 9 | 9 | 7 | 8 | 6 | 8 | 8 | 8 | 7 | 8 | 8 | 8 | 10 | 8 | 7 | 7 | 10 | 10 | 9 | 9 | 9 | 8 | 6 | 9 | 9 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 2.2. | Соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%) | Статистика | 8 | 8 | 8 | 8 | 9 | 9 | 7 | 9 | 8 | | | | | | | | | | | | | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 2.3. | Удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления услуг (%) | Опрос граждан - получателей услуг | 10 | 9 | 10 | 9 | 9 | 8 | 8 | 9 | 8 | 7 | 10 | 7 | 9 | 9 | 8 | 8 | 8 | 9 | 10 | 8 | 7 | 9 | 9 | 9 | 10 | 8 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| | **3. Время ожидания в очереди при получении услуг** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1. | Среднее время ожидания получения услуг в учреждении (дней) | Опрос граждан - получателей услуг | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2. | Доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения услуг как незначительное, от числа опрошенных (%) | Опрос граждан - получателей услуг | 10 | 9 | 10 | 8 | 9 | 7 | 8 | 8 | 8 | 8 | 9 | 9 | 9 | 7 | 10 | 9 | 8 | 9 | 9 | 8 | 7 | 8 | 8 | 9 | 9 | 9 | 10 | 9 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| | **4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения (%) | Опрос граждан - получателей услуг | 10 | 9 | 10 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 6 | 10 | 10 | 8 | 7 | 7 | 9 | 9 | 5 | 7 | 7 | 8 | 9 | 10 | 10 | 8 | 10 | 10 | 8 | 9 | 9 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения (%) | Опрос граждан - получателей услуг | 10 | 9 | 10 | 9 | 9 | 8 | 8 | 9 | 8 | 10 | 7 | 8 | 7 | 7 | 10 | 9 | 10 | 8 | 5 | 9 | 6 | 10 | 8 | 10 | 9 | 8 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| | **5. Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении (%) | Опрос граждан - получателей услуг | 10 | 8 | 10 | 9 | 9 | 10 | 9 | 8 | 9 | 9 | 7 | 10 | 9 | 9 | 7 | 9 | 7 | 7 | 7 | 6 | 8 | 9 | 10 | 9 | 9 | 9 | 9 | 10 | 10 | 9 | 9 | 10 | 10 | 10 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями проживания в учреждении (%) | Опрос граждан - получателей услуг | 10 | 9 | 10 | 8 | 10 | 9 | 8 | 7 | 10 | 10 | 10 | 7 | 9 | 9 | 8 | 9 | 8 | 8 | 6 | 8 | 7 | 9 | 10 | 9 | 8 | 9 | 10 | 10 | 10 | 9 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым (%) | Опрос граждан - получателей услуг | 10 | 9 | 10 | 7 | 9 | 9 | 10 | 10 | 7 | 10 | 9 | 8 | 8 | 9 | 9 | 8 | 10 | 9 | 5 | 8 | 8 | 9 | 9 | 10 | 9 | 9 | 10 | 10 | 8 | 10 | 9 | 10 | 10 | 10 |
| 5.4. | Доля получателей услуг, охваченных услугами в соответствии с индивидуальными клетками реабилитации (%) | Официальная статистика | 10 | 8 | 10 | 7 | 0 | 10 | 8 | 7 | 10 | 9 | 7 | 9 | 7 | 9 | 9 | 8 | 10 | 8 | 6 | 9 | 7 | 9 | 9 | 10 | 8 | 9 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 5.5. | Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных учреждением (жалоб на 100 получателей услуг) | Официальная статистика | 10 | 9 | 10 | 10 | 10 | 9 | 10 | 9 | 8 | 10 | 9 | 9 | 10 | 8 | 9 | 10 | 8 | 7 | 7 | 5 | 9 | 9 | 9 | 10 | 9 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 5.6. | Удовлетворенность качеством питания (%) | Опрос граждан - получателей услуг | 10 | 8 | 10 | 10 | 9 | 9 | 9 | 8 | 7 | 10 | 7 | 8 | 10 | 9 | 9 | 9 | 10 | 5 | 8 | 9 | 6 | 9 | 9 | 8 | 9 | 10 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 10 | 10 | 10 |
| 5.7. | Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%) | Опрос граждан - получателей услуг | 10 | 9 | 10 | 10 | 10 | 8 | 8 | 9 | 10 | 10 | 10 | 9 | 10 | 7 | 10 | 9 | 9 | 6 | 9 | 6 | 9 | 9 | 8 | 8 | 10 | 10 | 9 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| | ИТОГО | | **155** | **135** | **155** | **137** | **137** | **137** | **137** | **137** | **137** | **127** | **127** | **127** | **127** | **127** | **127** | **127** | **127** | **111** | **111** | **111** | **111** | **143** | **145** | **145** | **145** | **145** | **145** | **145** | **145** | **145** | **145** | **148** | **148** | **146** |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Численность обслуживаемых граждан, участвующих в опросе | | 55 | 96 | 288 | 723 | 330 | 352 | 594 | 594 | 456 | 306 | 742 | 804 | 814 | 625 | 336 | 407 | 423 | 480 | 741 | 182 | 55 | 90 | 100 | 100 | 90 | 90 | 50 | 120 | 90 | 90 | 90 | 220 | 90 | 100 |
| | % от общей численности проживающих на момент анкетирования | | 70% | 50% | 30% | 67% | 45% | 35% | 55% | 50% | 47% | 33% | 65% | 80% | 74% | 61% | 53% | 74% | 60% | 48% | 78% | 32% | 15% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |