

Критерии и показатели оценки качества работы организаций

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

				установленного срока
2	Коммуникативная эффективность организации	<ol style="list-style-type: none"> 1. Компетентность и вежливость работников организации 2. Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы). 3. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания. 	Общественные советы при организациях	<p>Оценивается каждый индикатор:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <ul style="list-style-type: none"> 10 – от 80 до 100% имеют базовое образование по специальности 5 – от 60 до 70% имеют базовое образование по специальности 1 – ниже 60% имеют базовое образование по специальности 2. <ul style="list-style-type: none"> 10 - от 80 до 100% прошли курсовую подготовку. 5 – от 60 до 79% прошли курсовую подготовку. 1 – ниже 60% прошли курсовую подготовку 3. <ul style="list-style-type: none"> 10 - от 80 до 100% получателей услуг удовлетворены обслуживанием 5 - от 60 до 79% получателей услуг удовлетворены обслуживанием 1 – ниже 60% получателей услуг удовлетворены обслуживанием