

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 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. 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	1. Компетентность и вежливость работников организации. 2. Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы). 3. Доля получателей услуг,	Общественные советы при организациях	Оценивается каждый индикатор: 1. 10-от80 до 100% имеют базовое образование по специальности. 5 - от 60 до 79% имеют базовое образование по специальности.

		удовлетворенных качеством обслуживания.		<p>1 - ниже 60% имеют базовое образование по специальности.</p> <p>2.</p> <p>10 - от 80 до 100 % прошли курсовую подготовку.</p> <p>5 - от 60 до 79% прошли курсовую подготовку.</p> <p>1 - ниже 60% прошли курсовую подготовку.</p> <p>3.</p> <p>10 - от 80 до 100% получателей услуг удовлетворены обслуживанием</p> <p>5 - от 60 до 79%получателей услуг удовлетворены обслуживанием</p> <p>1-ниже 60% получателей услуг удовлетворены обслуживанием</p>
--	--	---	--	---