

## Общественный совет Бугульминского муниципального района РТ

Обсуждено на заседании

Общественного совета

24.07.2016

### Предложения

Общественного Совета Бугульминского муниципального района для разработки технического задания организации-оператору по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере образования, здравоохранения, культуры, социального обслуживания в Бугульминском муниципальном районе (НОК)

I. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества услуг образовательных учреждений, оказывающих социальные услуги на период 2016-2018 гг.

#### **1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющую образовательную деятельность:**

1.1. полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

1.2. наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации;

1.3. доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации;

1.4. доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).

## **2. Комфортность условий:**

2.1. материально-техническое и информационное обеспечение организации;

2.2. наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;

2.3. условия для индивидуальной работы с обучающимися;

2.4. наличие дополнительных образовательных программ;

2.5. наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях;

2.6. наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся;

2.7. наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

## **3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников:**

3.1. доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

3.2. доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

#### **4. Удовлетворенность качеством:**

4.1. доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

4.2. доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг;

4.3. доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

II. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры

#### **1. Открытость и доступность информации об организации культуры:**

1.1. полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы;

1.2. требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение организации культуры;

1.3. информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры;

1.4. Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры;

1.5. Информирование о предстоящих представлениях и постановках;

1.6. Информирование о новых мероприятиях

## **2. Комфортность условий:**

2.1. уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее);

2.2. перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот;

2.3. Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Пакеты открытых данных организации культуры. Доступ к электронным базам данных организации культуры. Дата и время размещения информации. Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации;

2.4. наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и прочее);

2.5. стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги);

2.6. стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги);

2.7. обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)

### **3. Время ожидания:**

3.1. электронный билет организации культуры/возможность бронирования билетов/электронная очередь;

3.2. транспортная и пешая доступность организации культуры;

3.3. удобство графика работы организации культуры;

3.4. удобство процедуры покупки (бронирования) билетов;

3.5. простота/удобство поиска необходимого издания

### **4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников:**

4.1. доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры;

4.2. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации

### **5. Удовлетворенность качеством:**

5.1. уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом;

5.2. порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации;

5.3. качество проведения экскурсий;

5.4. разнообразие экспозиций организации культуры;

5.5. разнообразие репертуара организации культуры;

5.6. материально-техническое обеспечение организации культуры;

5.7. наличие литературы, пользующейся спросом;

5.8. разнообразие творческих групп, кружков по интересам;

5.9. качество проведения культурно-массовых мероприятий

### III. Здравоохранение

#### **В амбулаторных условиях**

#### **1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации**

1.1. Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) в сети Интернет;

1.2. Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации: общая информация; информация о медицинской деятельности; информация о медицинских работниках; иная информация;

1.3. Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде);

1.4. Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;

1.5. Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации

## **2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения**

2.1. Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию;

2.2. Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи);

2.3. Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении;

2.4. Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации;

2.5. Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации

### **3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги**

3.1. Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи);

3.2. Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи;

3.3. Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи;

### **4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации**

4.1. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации;

4.2. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации

### **5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации**

5.1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами;

5.2. Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи

## **В стационарных условиях**

### **1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации**



1.1. Показатель рейтинга на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru))

1.2. Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации: общая информация; информация о медицинской деятельности; информация о медицинских работниках; иная информация;

1.3. Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)

1.4. Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации;

1.5. Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации

## **2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения**

2.1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации;

2.2. Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации;

2.3. Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет;

2.4. Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет;

2.5. Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации

### **Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги**

3.1. Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации;

3.2. Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи);

3.3. Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации

### **Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации**

4.1. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации;

4.2. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации

### **5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации**

5.1. Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами

5.2. Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи

5.3. Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу

