

Приложение № 4  
к приказу ГБУ «Многопрофильный центр  
«Семья»  
от 30.05.2023 г. № 103од

**Показатели оценки эффективности  
функционирования системы качества  
в Государственном бюджетном учреждении «Многопрофильный центр «Семья»**

№ п/п	Цель	Стратегии, ведущие к достижению цели, и меры по реализации стратегии	Критерии оценки исполнения поставленной цели	Показатели
1.	Обеспечение удовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами	Систематическое проведение исследования степени удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг	Частота проведения	Не реже 4 раз в год
			Объем исследования	Все государственные услуги, предоставляемые в соответствии с государственным заданием
			Степень удовлетворенности клиентов	Не менее 95%
		Принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб клиентов	Кол-во выявленных предложений клиентов по повышению качества предоставляемых услуг	Степень внедрения предложений клиентов (процентное соотношение внедренных и выявленных предложений)
			Кол-во внедренных обоснованных предложений клиентов по повышению качества предоставляемых услуг	
			Кол-во обоснованных жалоб клиентов Кол-во жалоб, получивших свое решение в ходе реализации мероприятий, направленных на сокращение обоснованных жалоб клиентов на качество предоставляемых услуг	Степень сокращения поступающих жалоб от клиентов на качество предоставляемых услуг (процентное соотношение жалоб, получивших свое решение, от общего количества поступающих жалоб) – 100 %
2.	Техническое оснащение учреждения специальным и табельным оборудованием	Обеспечение клиентов реабилитационным и бытовым оборудованием	Кол-во и виды необходимого оборудования	Степень обеспеченности необходимым оборудованием (процентное соотношение кол-ва имеющегося оборудования к кол-ву необходимого оборудования – по каждому виду) – не менее 95 %
			Кол-во и виды имеющегося оборудования	
3.	Выполнение условий размещения учреждения	Обеспечение помещений учреждения всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и телефонной связью	Перечень необходимых мероприятий для получения результата	Степень обеспеченности не менее 100 %
			Перечень исполненных мероприятий	

		Приведение в соответствие помещений требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и защищенности от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг	Перечень необходимых мероприятий для получения результата Перечень исполненных мероприятий	Степень соответствия не менее 100 % Наличие документов, подтверждающих факт реализации мероприятий
4.	Предоставление информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам	Организация взаимодействия с учреждениями, общественными организациями и объединениями по вопросам информирования населения	Общее кол-во учреждений, общественных организаций и объединений с которыми необходимо наладить взаимодействие по вопросам информирования	Охват не менее 95 % от общего количества
			Кол-во учреждений, общественных организаций и объединений с которыми проводятся информационные мероприятия	
			Периодичность проведения информационных мероприятий	
		Издание информационных материалов	Общее кол-во изданной продукции	Отсутствие жалоб со стороны клиентов
			Кол-во видов изданной продукции	
			Доступность предоставляемой информации	
Размещение информации об учреждении в СМИ	Обеспеченность клиентов информационными материалами	Не реже 1 раза в квартал		
	Общее количество размещенной информации		100 %	
5.	Обеспечение требований к укомплектованности учреждения работниками и их квалификация	Обеспечение учреждения необходимым количеством работников	Общее кол-во работников согласно штатному расписанию Наличие вакансий	Показатель укомплектованности учреждения работниками
		Наличие у работников соответствующего образования, квалификации, профессиональной подготовки, необходимых для выполнения	Установленный перечень требований к профессиональному уровню для каждого работника (в должностной инструкции)	100 % всех работников соответствует установленным требованиям

		возложенных на них обязанностей	Кол-во работников, соответствующих установленным требованиям	
			Прохождение каждым специалистом курсов повышения квалификации	Не реже 1 раза в 5 лет
		Аттестация работников	Прохождение аттестации работниками, влияющими на качество предоставляемых услуг	100 % своевременность прохождения аттестации всеми работниками, занятыми предоставлением социальных услуг
				не реже 1 раза в 5 лет
		Наличие у всех работников учреждения высоких моральных и морально-этических качеств, чувства ответственности, руководство в своей работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности, сохранение профессиональной тайны и пр.	Ознакомление с Кодексом этики и служебного поведения работников Государственного бюджетного учреждения «Многопрофильный центр «Семья» всех работников учреждения	Наличие подписей работников, подтверждающих факт ознакомления
			Проведение технической учебы работников по этическим вопросам	Не реже 1 раза в год
		Обеспечение понимания всеми работниками учреждения требований системы качества к политике в области качества	Периодичность проведения технической учебы для работников, предоставляющих услуги, по вопросам функционирования системы качества в учреждении	Не реже 1 раза в год
6.	Обеспечение требований к документам учреждения	Проведение мероприятий, направленных на укомплектованность учреждения необходимыми документами (согласно требованиям стандартов)	Наличие необходимого комплекта документов	100 % по каждому стандарту
			Исполнение требований к разработке, утверждению и ведению документов	100 %
7.	Осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг	Проведение анализа предоставляемых услуг и факторов, влияющих на качество услуг	Частота проведения	1 раз в год
			Объем проведения	Наличие ежеквартальных аналитических справок об осуществлении текущего контроля, подготовленных всеми ответственными за осуществление текущего контроля
		Проведение совещания по итогам функционирования системы качества в учреждении.	Своевременность проведения совещания	ежегодно в декабре месяце
			Полнота рассматриваемых на совещании вопросов	в соответствии с требованиями, прописанными в Руководстве по качеству
8.	Повышение	Обеспечение клиентов	Количество	Уровень методического

	качества услуг и эффективности (результативности) их предоставления	необходимыми методическими материалами социальной направленности, используемыми в ходе предоставления социальных услуг	необходимых материалов согласно утвержденным методикам	обеспечения клиентов (100 %)
			Количество имеющихся материалов	
		Обеспечение работников необходимыми методическими, дидактическими и наглядными материалами социальной направленности, используемыми в ходе предоставления социальных услуг	Количество необходимых материалов	Уровень методического обеспечения работников (100 %)
			Количество имеющихся материалов	
9.	Предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемых к ним требованиям	Проведение внутренних проверок (аудитов) с целью оценки исполнения требований законодательства РФ и государственных стандартов социального обслуживания населения	Частота проведения	Не реже 1 раза в год по каждой государственной услуге
		Реализация мероприятий, направленных на предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемых к ним требованиям	Полнота выполнения	
				Наличие отчетов по исполнению мероприятий по устранению несоответствий – 100 %