

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«САХАЛИНСКИЙ ТЕХНИКУМ ОТРАСЛЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И СЕРВИСА»

694620, Россия, Сахалинская область, г. Холмск, ул. Победы, 10 тел./факс (42433) 66-401, 5-26-81, 2-09-82

E-mail: prof20@mail.ru

Критерии и показатели оценки качества работы учреждения

№ п/п	Критерий	Индикаторы (показатели) критерия	Исполнитель определения индикатора	10-бальная оценка индикатора
1	Доступность услуг	1. Открытость и доступность информации об учреждении 2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	Общественные советы при учреждениях	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 учреждения	1. Компетентность и вежливость и вежливость работников учреждения 2. Профессионализм персонала (повышение квалификации, опыт работы). 3. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания.	Общественные советы при учреждениях	Оценивается каждый индикатор: 1. 10 – от 80 до 100% имеют базовое образование по специальности 5 – от 60 до 70% имеют базовое образование по специальности 2. 10 – от 80 до 100% прошли курсовую подготовку. 5 – от 60 до 79% прошли курсовую подготовку. 1 – ниже 60% прошли курсовую подготовку. 3.

				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
--	--	--	--	--