

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА, СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ И ЗАНЯТОСТИ
НАСЕЛЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ

ПРИКАЗ

от «14» июня 2019 года

№ П/ 216

г. Горно-Алтайск

Об утверждении Положения по внутреннему контролю качества предоставления социальных услуг и оценки эффективности (результативности) социального обслуживания в организациях социального обслуживания Республики Алтай

В соответствии с п. 3.ст.27 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»,
п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение по внутреннему контролю качества предоставления социальных услуг и оценки эффективности (результативности) социального обслуживания в организациях социального обслуживания Республики Алтай.

2. Признать утратившими силу приказ Министерства труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай от 15 июля 2018 года № П/218 «Об утверждении Положения контроля качества предоставления социальных услуг и оценки результативности социального обслуживания в организациях социального обслуживания Республики Алтай».

3. Контроль исполнения настоящего Приказа возложить на заместителя министра Лыкову И.Д.

Министр



А.Г. Сумин

УТВЕРЖДЕНО
приказом Министерства труда,
социального развития и занятости
населения Республики Алтай
от «14» июня 2019 года № П/ 216

Положение
по внутреннему контролю качества предоставления социальных услуг и
оценки эффективности (результативности) социального обслуживания
в организациях социального обслуживания Республики Алтай

I. Общие положения

1. Настоящее Положение по внутреннему контролю качества предоставления социальных услуг и оценки эффективности (результативности) социального обслуживания в организациях социального обслуживания Республики Алтай (далее по тексту - Положение) разработано для осуществления внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг граждан, признанным нуждающимися в предоставлении социальных услуг, соблюдения стандартов социальных услуг в Республике Алтай, требований к образовательному уровню, профессиональным навыкам и этике работников социальных организаций, определения эффективности (результативности) работы поставщиков социальных услуг и качества предоставляемых ими социальных услуг.

2. Основными критериями качества предоставления социальных услуг и оценки эффективности (результативности) являются:

открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;

комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;

время ожидания, своевременность предоставления социальной услуги;

доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания;

удовлетворенность качеством оказания услуг.

3. Контроль качества предоставления социальных услуг и оценку эффективности (результативности) социального обслуживания (далее - контроль) осуществляет комиссия по проведению внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг (далее по тексту - Комиссия).

II. Цели и задачи контроля

4. Основной целью контроля предоставления социальных услуг гражданам, признанным нуждающимися в предоставлении социальных услуг является повышение качества предоставления стандартных и дополнительных социальных услуг и определение эффективности (результативности) социального обслуживания в рамках реализации уставных целей и задач организаций социального обслуживания (далее - организация).

5. Для достижения основной цели контроля Комиссия ставит перед собой следующие задачи:

контроль за соблюдением стандартов предоставления социальных услуг получателям социальных услуг поставщиками социальных услуг в Республике Алтай;

контроль за соблюдением социальными работниками и специалистами организации требований, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Алтай в сфере социального обслуживания и внутренними документами организации по вопросам предоставления социальных услуг;

контроль за соблюдением норм профессиональной деятельности и этики.

III. Порядок проведения контроля качества

3.1. Образование и состав комиссии

6. Комиссия создается на основании приказа руководителя организации.

7. Количественный состав Комиссии утверждается руководителем организации и не может быть менее трех человек.

8. В состав Комиссии входят: председатель - руководитель организации, секретарь и члены комиссии.

9. В состав Комиссии включаются руководители структурных подразделений и специалисты организации.

3.2. Полномочия, права и обязанности комиссии

10. Комиссия осуществляет свою деятельность в строгом соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Алтай, Уставом организации, настоящим Положением.

11. Комиссия в рамках своей компетенции рассматривает вопросы:

планирования мероприятий внутреннего контроля;

рассмотрения результатов проверок;

анализа качества предоставляемых социальных услуг отделениями, организацией;

планирования мероприятий, повышающих качество предоставляемых социальных услуг.

12. Комиссия осуществляет контроль качества предоставленных социальных услуг путем проведения плановых и внеплановых проверок.

Плановые проверки проводятся согласно плану внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг в организации согласно приложению № 1 к настоящему Положению.

Основанием для проведения внеплановой проверки может являться поступившая в организацию жалоба на действия социального работника или специалиста при предоставлении социальных услуг, нарушения стандартов и правил оказания услуг, предоставление некачественных услуг, соответствующие запросы органов власти, требующие проведения проверки работы структурных подразделений организации, иные случаи внеплановых проверок.

В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе, или факты, подлежащие проверке, назначенной по иным основаниям.

Внеплановая проверка проводится Комиссией на основании решения председателя Комиссии о проведении внеплановой проверки с обязательным уведомлением лица либо структурного подразделения, в отношении которого проводится проверка.

13. Для выполнения Комиссией обязанностей, возлагаемых на нее в соответствии с настоящим Положением, члены Комиссии имеют право запрашивать информацию в объеме, необходимом для полного и объективного исследования всех обстоятельств факта нарушения.

14. При выявлении в ходе проверки нарушений, признанных Комиссией несущественными и легкоустраняемыми, ею выносится указание об устранении выявленных нарушений в установленный срок с обязательным подтверждением устранения нарушений.

В случае неисполнения вышеназванного указания, нарушения считаются существенными, и Комиссией выносится заключение о применении мер дисциплинарного воздействия к сотрудникам организации, допустившим нарушения.

15. Итоги проверки качества оказания социальных услуг Комиссия рассматривает на своих заседаниях, составляет заключение, которое утверждается председателем Комиссии.

16. Заседания Комиссии являются закрытыми.

На заседания Комиссии могут быть приглашены лица, интересы которых затрагиваются при рассмотрении принятых Комиссией к рассмотрению вопросов.

17. Комиссия проводит заседания на основании плана-графика заседаний комиссии, но не реже 1 раза в квартал. Внеплановые заседания проводятся по решению председателя Комиссии.

18. Решения на заседании Комиссии принимаются большинством голосов членов комиссии, принимающих участие в заседании. При равенстве голосов решающим является голос председателя Комиссии.

19. На заседании Комиссии ведется протокол, в котором указываются:

дата проведения;

лица, присутствовавшие на заседании;

повестка дня заседания;

вопросы, поставленные на голосование, итоги голосования по ним;

принятые решения.

Протокол заседания Комиссии подписывается председателем Комиссии.

20. Заключение, протоколы заседаний и иные документы, связанные с деятельностью Комиссии, хранятся в организации в порядке и в течение сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

21. Проверки по контролю качества и оценки эффективности социального обслуживания, осуществляемые Комиссией, не должны нарушать обычный режим работы организации.

22. Результатом работы Комиссии является оценка качества социального обслуживания в организации в соответствии с Методикой расчета оценки качества социального обслуживания в организации социального обслуживания согласно приложению № 2 настоящему Положению.

Комиссия ежегодно докладывает о своей деятельности общему собранию коллектива организации.

23. Члены Комиссии обязаны:

своевременно и добросовестно изучать документы и факты, относящиеся к предмету проверки;

давать объективную оценку достоверности данных, содержащихся в документах;

по итогам проверок во всех случаях составлять справки (акты, заключения), включающие выводы, предложения по исправлению выявленных недостатков и реальную оценку качества предоставления социальных услуг, эффективность (результативность) социального обслуживания в организации;

разрабатывать мероприятия по устранению и реализации выявленных недостатков;

требовать устранения выявленных нарушений;

не разглашать конфиденциальные сведения, к которым члены Комиссии имеют доступ при выполнении своих функций;

24. Председатель Комиссии несет ответственность за деятельность Комиссии, своевременность и объективность принятых Комиссией решений.

IV. Заключительные положения

25. Настоящее Положение является единым для организаций социального обслуживания. Внесение изменений и дополнений в настоящее Положение или утверждение Положения в новой редакции осуществляется Министерством труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай.

Приложение №1
к Положению по внутреннему
контролю качества предоставления
социальных услуг и оценки
эффективности (результативности)
социального обслуживания в
организациях социального
обслуживания Республики Алтай

План
контроля качества социальных услуг

(наименование физического лица, индивидуального предпринимателя)
на 20__ год

Показатели оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания	Наименование мероприятий	Цель проверки	Метод контроля	Сроки проведения	Ответственный	Результат контроля
1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	Контроль наличия и содержания информации: -на сайте Минтруда РА; -на информационных стендах в помещении организации; -на официальном сайте организации; -бумажных носителях (брошюрах, буклетах и др.) организации социального обслуживания	Соблюдение требований к информации (полнота, достоверность, актуальность), размещенной на общедоступных информационных ресурсах о деятельности организации социального обслуживания, в т.ч.	Проверка состояния информационных ресурсов, анализ их содержания	ежекв ртальн о	заместитель директора	принятие мер по улучшению качества предоставления информации: своевременное обновление, обеспечение бесперебойной работы сайта организации и доступности получения бесплатной

		о порядке и условиях предоставления социальных услуг, их перечне и тарифах, иной. Наличие версии для слабовидящих.				информации
2.Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг	Контроль обращений (предварительной записи, заявлений, жалоб, предложений, др.)	Своевременность и соблюдение порядка принятия решения по факту обращений	Проверка сайта обращений, журнала регистрации заявлений, проведенной работы по факту обращений	ежемесячно	заместитель директора	устранение выявленных нарушений
3.Удовлетворенность получением информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	Проведение мониторинга по качеству, полноте, доступности, своевременности предоставления и получения информации	Определение доли удовлетворенных получением информации от обратившихся и получателей социальных услуг	Анализ анкет	ежеквартально	специалисты, соработники	принятие мер по улучшению качества предоставления информации
4.Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для	Контроль доступа к объектам организации, прилегающей территории и входных зон, наличие оборудованных помещений и оборудования	Создание условий беспрепятственного доступа к объекту и социальным услугам	Проверка наличия, исправности оборудования, санитарного состояния	ежеквартально	заместитель директора, специалист по охране труда	принятие мер по устранению выявленных нарушений

граждан с ограниченными возможностями	для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в организации, в т.ч. специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения		помещений для предоставления социальных услуг, условий соблюдения требований техники безопасности и пожарной безопасности в организации, исполнения мероприятий по обеспечению доступности			
5. Адресность и своевременность предоставления и получения социальных услуг	Контроль времени ожидания очереди, соблюдения порядка и сроков предоставления социальной услуги	Соблюдение регламента работы специалиста, порядка и сроков предоставления социальных услуг	Хронометраж работы специалиста, проверка документов по предоставлению услуг	ежемесячно	заместитель директора	внесение изменений в график, режим работы специалистов
6. Соблюдение норм профессиональной этики (вежливость, доброжелательность, коммуникабельность и т.д.) работников организации	Контроль выполнения должностных инструкций работниками организации, отношения специалиста к получателям социальных услуг, их взаимоотношений	Выявление профессионального выгорания	Анализ анкетирования специалистов и получателей социальных услуг	ежеквартально	психолог	профилактика профессионального выгорания, конфликтов
7. Компетентность работников организации социального обслуживания	Контроль соблюдения плана (графика) повышения квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации обучающей	Повышение профессионального уровня работников и организации соответствия занимаемой должности	Анализ соблюдения плана (графика) повышения квалификации работников	ежеквартально 1 раз в 3 года	заместитель директора	предоставление возможности повышения квалификации, закрепление наставника

	деятельности; прохождения работниками инструктажа по ОТ и ТБ; организации рабочего места и требований ведения документации специалистами, порядка взимания оплаты за соцуслуги, конфиденциальности	Тестирование работников Документарная проверка	ежегодно ежегодно		
8. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	Контроль кадровой укомплектованности организации социального обслуживания; условий труда и технического оснащения рабочего места (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.), расходных материалов	Сверка и анализ штатной численности Проведение специальной оценки условий труда	ежегодно 1 раз в 5 лет	специалист отдела кадров	обеспечение замены отсутствующего о специалиста; работа по заполнению вакансий; выполнение плана мероприятий улучшения условий труда
9. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации социального обслуживания	Проведение мониторинга по соблюдению: норм жилых помещений, питания и обеспечения мебелью, мягким инвентарем; наличия и состояния оборудования для предоставления социальных услуг, санитарных норм предоставления социально-бытовых, гигиенических услуг, периодичности прихода социальных работников на дом, своевременности оперативности предоставления и решения	Анализ анкет получателей социальных услуг	ежегодно	специалисты, соцработники	разработка мероприятий по улучшению качества социального обслуживания; внедрение новых технологий

10. Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (досуговых, профилактических, воспитательных, и пр.)	возникших вопросов и др. Контроль соблюдения плана подготовки и проведения мероприятий оздоровительного, досугового, воспитательного, профилактического характера	Определение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий	Анкетирование участников и анализ мероприятий	по окончании мероприятий	специалисты, соработники	подготовка и проведение мероприятий с учетом выявленных замечаний и пожеланий участников мероприятий
11. Эффективность работы организации социального обслуживания	Контроль предоставления социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами и условиями договоров (оценки объема, качества, расчета и оплаты предоставленных социальных услуг), заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями; наличия и состояния документации организации	Повышение качества и расширение перечня стандартных и дополнительных услуг	Анализ исполнения договорных обязательств, документооборота и показателей работы организации	ежемесячно	юрист, заместитель директора	создание безбарьерной среды; улучшение материально-технической базы; внедрение самоконтроля и взаимоконтроля
12. Результативность работы организации социального обслуживания	Опрос получателей социальных услуг о работе организации в т.ч. по вопросу: готовы ли рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании	Повышение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания	Анализ анкетирования получателей социальных услуг и персонала организации социального обслуживания	ежегодно	специалисты, соработники	отсутствие жалоб получателей соц. услуг и предписаний надзорных и контролирурующих органов

Приложения:

1. Анкета получателя социальных услуг в стационарной форме обслуживания
2. Анкета получателей социальных услуг в полустационарной форме обслуживания
3. Анкета персонала организации, оказывающей социальные услуги

Методика расчета оценки качества социального обслуживания в организации социального обслуживания

Оценка качества социального обслуживания организации социального обслуживания проводится на основе установленных показателей.

Оценка эффективности (результативности) социального обслуживания складывается из суммы сводной оценки факторов, влияющих на качество социальных услуг и сводной оценки удовлетворенностью качеством полученных социальных услуг.

Сводная оценка факторов, влияющих на качество социальных услуг (V), высчитывается по следующей формуле:

$$V = (V(1)+V(2)+V(3)+V(4)+V(5)+V(6)+V(7)+V(8))/37*100$$

Пример:

$$V = (4+2+3+1+8+15+1+1)/37*100 = 100\%$$

№	Показатели	Критерии	Количество баллов	Максимальный балл за показатель
V(1)	Открытость и доступность информации об организации	Наличие и содержание информации об организации на сайте Министерства труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай	Положительный ответ - 1 отрицательный ответ - 0	4
		Наличие и содержание информации об организации на стендах	Положительный ответ - 1, отрицательный ответ - 0	

		учреждения Наличие и содержание информации на сайте учреждения Наличие информационных материалов о деятельности учреждения (буклеты, листовки, брошюры и т.д.)	Положительный ответ - 1, отрицательный ответ - 0 Положительный ответ - 1, отрицательный ответ - 0	
V(2)	Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг	Наличие и доступность обратной связи с получателями социальных услуг Своевременность и соблюдение порядка принятия решения по факту обращения через электронный ресурс и книгу жалоб	Положительный ответ - 1, отрицательный ответ - 0 Положительный ответ - 1, отрицательный ответ - 0	2
V(3)	Комфортность условий доступности получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями	Доступ к объектам организации Наличие оборудования у специалистов для предоставления социальных услуг Соответствие помещения санитарно-гигиеническим требованиям	Положительный ответ - 1, отрицательный ответ - 0 Положительный ответ - 1, отрицательный ответ - 0 Положительный ответ - 1, отрицательный ответ - 0	3
V(4)	Адресность и своевременность предоставления и получения социальных услуг	Соблюдение специалистами порядка предоставления социальных услуг	Положительный ответ - 1, отрицательный ответ - 0	1
V(5)	Соблюдение норм профессиональной этики	Выполнение специалистами	Положительный ответ - 1, отрицательный ответ - 0	8

	должностных инструкций			
	Значение пункта 6 анкеты для получателей социальных услуг в стационарной и полустационарной формах; Значение пункта 5 анкеты для получателей социальных услуг в надомной форме обслуживания	От 1 до 7		
V(6)	Компетентность работников организации	Соблюдение администрацией плана повышения квалификации специалистов, проведения аттестации	Положительный ответ - 1, отрицательный ответ - 0	15
		Значение пункта 5 анкеты для получателей социальных услуг в стационарной и полустационарной формах обслуживания; Значение пункта 4 анкеты для получателей социальных услуг в надомной форме обслуживания	От 1 до 7	
		Значение пункта 2 анкеты для персонала	От 1 до 7	
V(7)	Укомплектованность организации специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	Штат учреждения укомплектован специалистами, имеющими специальное	Положительный ответ - 1, отрицательный ответ - 0	1

	образование или специальную подготовку		
V(8)	Выполнение индивидуальных программ предоставления социальных услуг получателями социальных услуг	Положительный ответ - 1, отрицательный ответ - 0	
Максимальный балл			35

Сводная оценка удовлетворенностью качеством полученных социальных услуг (N) высчитывается по следующей формуле:

$$N = (N(1) + N(2) + N(3) + N(4)) / 28 * 100$$

Пример:

$$N = (35(42) + 7 + 7 + 7) / 56 (63) * 100 = 100\%$$

№	Показатели	Критерии	Количество баллов	Максимальный балл за показатель
N(1)	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	Значение пунктов 2,3,4,7,10 анкеты для получателей социальных услуг в полустационарной форме обслуживания Значение пунктов 2,3,4,7,10,11 анкеты для получателей социальных услуг в стационарной форме обслуживания	От 1 до 35 От 1 до 42	35 42
		Значение пунктов 2,3,6 анкеты для получателей социальных услуг в надомной форме обслуживания	От 1 до 18	18
N(2)	Удовлетворенность получением информации о работе организации, в том числе о перечне и порядке предоставления	Значение пункта 1 анкеты для получателей социальных услуг	От 1 до 7	7

социальных услуг					
N(3)	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, воспитательных, профилактических и пр.)	Значение пункта 9 анкеты для получателей социальных услуг в стационарной и полустационарной формах обслуживания	От 1 до 7	7	
N(4)	Результативность организации социального обслуживания	Значение пункта 8 анкеты для получателей социальных услуг в стационарной и полустационарной формах обслуживания; Значение пункта 7 анкеты для получателей социальных услуг в надомной форме обслуживания	От 1 до 7	7	
				Максимальный балл	56 – для полустационарной формы, 63 – для стационарной формы, 32- для надомной формы обслуживания

Оценка эффективности (результативности) социального обслуживания(Р) высчитывается с учетом количества жалоб и предписаний надзорных органов, касающихся социального обслуживания по формуле:

$$P = (V + N)/2 - \text{количество жалоб и предписаний}$$

Пример:

В организации за отчетный период - 2 жалобы (2%) и 1 предписание (1%)

$$P = (100 + 100)/2 = 100\% - 3\% = 97\%$$

Уровень социального обслуживания в организации

91%-100% - высокий уровень социального обслуживания

71%-90% - средний уровень социального обслуживания

70% и менее - низкий уровень социального обслуживания

Анкета

получателя социальных услуг в форме социального обслуживания на дому

Мы высоко ценим Ваше мнение!

При ответе на вопросы не нужно указывать свое имя, ваши личные данные нигде не прозвучат. Для того, чтобы сделать обслуживание в организации лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой организации. Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос.

№ п/п	Вопрос	01	02	03	04	05	06	07
1.	Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг?	Затрудняюсь ответить	Не информирован	Очень слабо информирован	Слабо информирован	Информирован	Хорошо информирован	Очень хорошо информирован(а)
2.	Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей?	Затрудняюсь ответить	Совсем не доступны	Не доступны	Скорее не доступны, чем доступны	Скорее доступны, чем не доступны	Доступны	Доступны для всех
3.	Как Вы оцениваете период ожидания в очереди при получении социальных услуг?	Затрудняюсь ответить	Период ожидания в очереди длительный	Вынужден постоянно находиться в очереди	В основном период ожидания в очереди оцениваю как значительный	В основном период ожидания в очереди оцениваю как незначительный	Очереди практически нет	Очередь при получении услуг отсутствует
4.	Считаете ли Вы персонал, оказывающий услуги на дому компетентным?	Затрудняюсь ответить	Абсолютно не компетентен	Не компетентен	Скорее не чем компетентен	Скорее компетентен, чем не компетентен	Компетентен, достаточный уровень профессионализма	Высокий профессионализм и компетентность персонала
5.	Считаете ли вы, что социальные работники вежливы и доброжелательны?	Затрудняюсь ответить	Абсолютно нет	Нет	Скорее нет	Скорее да	Да	Да, всегда и в любой ситуации

6.	Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг на дому?	Затрудняюсь ответить	Абсолютно нет	Нет	Скорее нет	Скорее да	Да	Да, качество оказания услуг очень высокое
7.	Порекомендовали ли бы Вы при необходимости услуги организации на дому своим родственникам или знакомым?	Затрудняюсь ответить	Абсолютно нет	Нет	Скорее нет	Скорее да	Да	Да, я всегда рекомендую услуги организации
8.	С Вашей точки зрения как можно улучшить обслуживание на дому? Дайте, пожалуйста, совет.							
9.	Что Вас не устраивает в обслуживании на дому?							
10.	Вы хотели бы что-то добавить?							

Анкета **получателя социальных услуг в полустационарной форме обслуживания**

Мы высоко ценим Ваше мнение!

При ответе на вопросы не нужно указывать свое имя, ваши личные данные нигде не прозвучат. Для того, чтобы сделать обслуживание в организации лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой организации. Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос.

№ п/п	Вопрос	01	02	03	04	05	06	07
1.	Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг?	Затрудняюсь ответить	Не информирован	Очень слабо информирован	Слабо информирован	Информирован	Хорошо информирован	Очень хорошо информирован(а)
2.	Считаете ли Вы условия оказания услуг в организации комфортными (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.)?	Затрудняюсь ответить	Очень не комфортные	Не комфортные	Скорее не комфортные, чем комфортные	Скорее комфортные, чем не комфортные	Комфортные	Очень комфортные
3.	Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей?	Затрудняюсь ответить	Совсем не доступны	Не доступны	Скорее не доступны, чем доступны	Скорее доступны, чем не доступны	Доступны	Доступны для всех
4.	Как Вы оцениваете период ожидания в очереди при получении социальных услуг?	Затрудняюсь ответить	Период ожидания в очереди длительный	Вынужден постоянно находиться в очереди	В основном период ожидания в очереди оцениваю как значительный	В основном период ожидания в очереди оцениваю как незначительный	Очереди практически нет	Очередь при получении услуг отсутствует
5.	Считаете ли Вы персонал, оказывающий услуги в организации, компетентным?	Затрудняюсь ответить	Абсолютно не компетентен	Не компетентен	Скорее не компетентен, чем компетентен	Скорее компетентен, чем не компетентен	Компетентен, достаточный уровень профессионализма	Высокий профессионализм и компетентность персонала

Анкета получателя социальных услуг в стационарной форме обслуживания

Мы высоко ценим Ваше мнение!

При ответе на вопросы не нужно указывать свое имя, ваши личные данные нигде не прозвучат. Для того, чтобы сделать обслуживание в организации лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой организации. Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос.

№ п/п	Вопрос	01	02	03	04	05	06	07
1.	Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг?	Затрудняюсь ответить	Не информирован	Очень слабо информирован	Слабо информирован	Информирован	Хорошо информирован	Очень хорошо информирован(а)
2.	Считаете ли Вы условия оказания услуг в организации комфортными (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.)?	Затрудняюсь ответить	Очень не комфортные	Не комфортные	Скорее не комфортные, чем комфортные	Скорее комфортные, чем не комфортные	Комфортные	Очень комфортные
3.	Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей?	Затрудняюсь ответить	Совсем не доступны	Не доступны	Скорее не доступны, чем доступны	Скорее доступны, чем не доступны	Доступны	Доступны для всех
4.	Как Вы оцениваете период ожидания в очереди при получении социальных услуг?	Затрудняюсь ответить	Период ожидания в очереди длительный	Вынужден постоянно находиться в очереди	В основном период ожидания в очереди оцениваю как значительный	В основном период ожидания в очереди оцениваю как незначительный	Очереди практически нет	Очередь при получении услуг отсутствует
5.	Считаете ли Вы персонал, оказывающий услуги в организации, компетентным?	Затрудняюсь ответить	Абсолютно не компетентен	Не компетентен	Скорее не компетентен, чем компетентен	Скорее компетентен, чем не компетентен	Компетентен, достаточный уровень профессионализма	Высокий профессионализм и компетентность персонала

Анкета

Мы высоко ценим Ваше мнение!

При ответе на вопросы не нужно указывать свое имя, ваши личные данные нигде не прозвучат. Для того, чтобы сделать обслуживание в организации лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой организации. Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос.

№ п/п	Вопрос	01	02	03	04	05	06	07
1	Удовлетворены ли Вы условиями работы по оказанию услуг в организации?	Затрудняюсь ответить	Абсолютно нет	Нет	Скорее нет	Скорее да	Да	Да, качество оказания услуг очень высокое
2	Считаете ли Вы персонал организации компетентным?	Затрудняюсь ответить	Абсолютно не компетентен	Не компетентен	Скорее не компетентен, чем компетентен	Скорее компетентен, чем не компетентен	Компетентен, достаточный уровень профессионализма	Высокий профессионализм и компетентность персонала
3	Порекомендовали бы Вы при необходимости услуги организации своим родственникам или знакомым?	Затрудняюсь ответить	Абсолютно нет	Нет	Скорее нет	Скорее да	Да	Да, я всегда рекомендую услуги организации
4	С Вашей точки зрения, как можно улучшить обслуживание в организации? Дайте, пожалуйста совет.	1. 2.						
5	Что Вас не устраивает в работе Вашей организации?							
6	Вы хотели бы что-то добавить?							