



**ПРАВИТЕЛЬСТВО КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ**

П Р И К А З

03.04.2019

№ 237

Калининград

**О проведении опроса граждан пожилого возраста
и инвалидов о качестве оказания социальных услуг поставщиками
социальных услуг**

В соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», статьей 5 Закона Калининградской области от 11 ноября 2014 года № 358 «О регулировании социального обслуживания граждан в Калининградской области», постановлением Правительства Калининградской области от 27 июня 2008 года № 430 «Об утверждении общих подходов к оценке качества государственных услуг населению Калининградской области» п р и к а з ы в а ю:

1. Определить порядок проведения опроса граждан пожилого возраста и инвалидов о качестве оказания социальных услуг поставщиками социальных услуг (далее - Порядок) согласно приложению.
2. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр социальной политики
Калининградской области

А.В. Майстер

П о р я д о к
проведения опроса граждан пожилого возраста
и инвалидов о качестве оказания социальных услуг поставщиками
социальных услуг

1. Цель проведения опроса

Опрос получателей государственных социальных услуг в сфере социального обслуживания (далее - опрос) проводится с целью получения данных о степени удовлетворенности граждан пожилого возраста и инвалидов (далее – граждан) полнотой и качеством предоставляемых государственных услуг социального обслуживания (социально-бытовых, социально-медицинских, социально-правовых, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг).

В проведении опроса принимают участие следующие поставщики социальных услуг, предоставляющие социальные услуги гражданам пожилого возраста и инвалидам (далее – поставщик социальных услуг):

- государственные учреждения социального обслуживания;
- муниципальные учреждения социального обслуживания;
- негосударственные поставщики социальных услуг, включенные в реестр поставщиков социальных услуг Калининградской области и получающие субсидию на возмещение затрат за оказание социальных услуг.

Результаты опроса используются для оценки деятельности поставщиков социальных услуг, для разработки и реализации мероприятий, направленных на повышение качества и доступности социальных услуг.

2. Организация проведения опроса

2.1. Опрос граждан пожилого возраста и инвалидов о качестве оказания социальных услуг проводится дважды в год в течение апреля и ноября. Срок проведения опроса не более пятнадцати рабочих дней.

2.2. При проведении опроса используется следующий инструментарий:

- опросные листы получателей социальных услуг (далее - опросные листы);
- настоящий Порядок по проведению опроса получателей социальных услуг.

2.3. Опрос получателей социальных услуг проводится при соблюдении принципа добровольности участия.

2.4. Организатором проведения опроса граждан, пользующихся услугами учреждений социального обслуживания, является Министерство социальной политики Калининградской области (далее – Министерство).

2.5. Министерство:

- анализирует и подводит итоги проведенного опроса;
- вносит предложения поставщикам социальных услуг по повышению качества и доступности социальных услуг;
- обеспечивает сохранность опросных листов в течение года с месяца проведения опроса.

2.6. Поставщики социальных услуг содействуют в проведении опроса путем:

- обеспечения организации опроса и заполнения получателями социальных услуг опросных листов (приложение № 1 к настоящему Положению);
- оформления результатов опроса по установленной форме (приложение № 2 к настоящему Положению);
- представления результатов опроса и опросных листов в отдел Министерства, курирующий направление деятельности поставщика социальных услуг.

2.7. С учетом возраста и состояния здоровья получателя социальных услуг опрос может проводиться в форме интервью (путем заполнения опросного листа работником учреждения социального обслуживания) либо путем заполнения опросного листа получателями социальных услуг самостоятельно.

В случаях, если получателем социальных услуг, является гражданин, признанным в установленном порядке недееспособным, или не достигший совершеннолетия, то участие в опросе могут принять его законные представители и родственники.

2.8. При проведении опроса в форме интервью интервьюер должен давать пояснения по существу вопросов опросного листа, при этом недопустимо оказывать влияние на ответы респондентов.

3. Порядок обработки опросных листов (анкет)

3.1. Подведение итогов опроса проводится организатором в течение 15 рабочих дней после представления отчетных материалов поставщиками социальных услуг.

3.2. Первичная обработка ответов на вопросы осуществляется по следующей методике:

Критерий оценки ответов на вопросы	Интерпретация оценки
В более 75 % случаях на вопросы анкеты даны положительные ответы (7-8 положительных ответов)	Качество предоставленных социальных услуг удовлетворяет потребности гражданина
В 50 – 75 % случаях на вопросы анкеты даны положительные ответы (5-6 положительных ответов)	Качество предоставленных социальных услуг в целом удовлетворяет потребности гражданина
В менее 50 % случаях на вопросы анкеты даны положительные ответы (менее 5 положительных ответов)	Качество предоставленных социальных услуг не удовлетворяет потребности гражданина

3.3. Оценка соответствия качества социальных услуг стандарту качества осуществляется по итогам вторичной обработки опросных листов по критериям:

Критерий оценки	Интерпретация оценки
Более 75 % опрошенного населения считает, что предоставленные социальные услуги удовлетворяют их потребностям	Услуга соответствует стандарту качества
50 – 75 % опрошенного населения считает, что предоставленные социальные услуги удовлетворяют их потребностям	Услуга в целом соответствует стандарту качества
Менее 50 % опрошенного населения считает, что предоставленные социальные услуги удовлетворяют их потребностям	Услуга не соответствует стандарту качества

3.4. Результаты опроса фиксируются в протоколе (приложение № 3 к настоящему Положению). Подведение итогов опроса осуществляется открыто и гласно.

4. Формирование выборки получателей социальных услуг

4.1. В качестве информационной базы (основы) для формирования выборочной совокупности данных о степени удовлетворенности граждан полнотой и качеством предоставляемых социальных услуг используются данные, полученные в ходе опроса от лиц, из числа получателей социальных услуг, за исключением получателей социальных услуг, признанных в установленном порядке недееспособными.

4.2. Объем выборочной совокупности респондентов (численности получателей социальных услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения о качестве предоставляемых социальных услуг составляет;

- не менее 30 % от общей численности получателей социальных услуг, подлежащих опросу, при общей численности получателей социальных услуг до 200 человек;

- не менее 20 % от общей численности получателей социальных услуг, подлежащих опросу, при общей численности получателей социальных услуг от 200 до 600 человек;

- не менее 15 % от общей численности получателей социальных услуг, подлежащих опросу, при общей численности получателей социальных услуг свыше 600 человек.

Министр социальной политики
Калининградской области



А.В. Майстер

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ

Уважаемые получатели социальных услуг!

С целью определения качества социальных услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания, по инициативе Министерства социальной политики Калининградской области проводится опрос жителей региона.

Правила заполнения анкеты: По каждому вопросу предложены разные варианты ответов. Выберите, пожалуйста, тот ответ, который совпадает с Вашим мнением. Просим не оставлять без ответа ни один из вопросов.

Опросный лист заполняется только по одной государственной социальной услуге. При заполнении анкеты просим обвести в кружок номер выбранного Вами ответа.

Мы рассчитываем на откровенность и объективность Ваших ответов. Они помогут усовершенствовать предоставление государственных услуг социального обслуживания жителям области.

Предоставление социальных услуг в форме:

на дому

в полустационарной форме

в стационарной форме

(нужное подчеркнуть)

I. Общая информация

1. Пол получателя услуги:

1. Мужской
2. Женский

2. Возраст получателя услуги:

1. До 15 лет
2. От 15 до 18 лет
3. От 18 до 55 лет
2. От 55 до 66 лет
3. От 66 до 75 лет
4. От 75 до 85 лет
5. 85 лет и старше

3. Настоящее семейное положение получателя услуги:

1. Одинок проживающий (имею родственников, проживающих отдельно (в т.ч. в другом городе)
2. Одинок (близких родственников не имеется)

3. Проживаю в семье

II. Информация о поставщике социальных услуг

4. Качество предоставленных социальных услуг оценивается:

1. Отличное
2. Хорошее
3. Удовлетворительно
4. Не удовлетворительно

5. Удовлетворяет ли Вас размер и оснащённость помещения, в котором предоставляют социальные услуги? (только для полустационарного социального обслуживания)

1. Удовлетворяет
2. Не удовлетворяет

6. Если качество социальных услуги не удовлетворяет, то чего не хватает?

1. Площади помещения
 2. Оборудования
 3. Перечня услуг
 4. Другого
-
-

7. Удовлетворяет ли Вас непосредственное взаимодействие с работником, оказывающим социальные услуги?

1. Удовлетворен
2. Не удовлетворен

8. По каким причинам Вас не удовлетворяет непосредственное взаимодействие с работником, оказывающим социальные услуги?

1. Некорректное поведение
 2. Невнимательное отношение, отсутствие тактичности и доброжелательности
 3. Не получил желаемого результата
 4. Отсутствие компетентности и невысокий профессиональный уровень
 5. Неопрятность внешнего вида
 6. Другое _____
-
-

9. Если социальный работник не удовлетворяет Вашим требованиям, назовите его И.О. Фамилию.

10. Приходилось ли сталкиваться с необоснованными действиями сотрудников организации социального обслуживания в процессе предоставления государственной социальной услуги?

1. Да
 2. Нет
 3. Если приходилось, то в чем оно заключалось _____
-
-

11. Приходилось ли Вам обращаться с жалобой на качество социальных услуг?

1. Да
2. Нет

III. Информация о порядке предоставления социальных услуг

12. Располагаете ли Вы достаточной информацией о предоставляемых социальных услугах?

1. Да
2. Нет

13. Достаточно ли информации о порядке предоставления социальных услуг на информационных стендах организации социального обслуживания? (только для полустационарного социального обслуживания)

1. Да
2. Нет
3. Информация отсутствует

14. Меняется ли качество предоставления социальных услуг, как?

1. Улучшается
2. Скорее улучшается
3. Осталось на прежнем уровне
4. Скорее ухудшилось
5. Ухудшилось
6. Затрудняюсь ответить

15. Оцените организацию доступной среды, включая компенсирующие мероприятия, при получении социальных услуг в организации социального обслуживания по 5 балльной системе?

1. **5 баллов** (создана доступная среда)
2. **4 балла** (в значительной степени доступная среда создана)
3. **3 балла** (частично доступная среда создана)
4. **2 балла** (доступная среда не создана, но социальные услуги получаю)
5. **1 балл** (не могу получать социальные услуги из-за отсутствия доступной среды)

16. Что следует сделать, чтобы улучшить качество оказания услуг?

Мы благодарим Вас за помощь в нашей работе!

Информация, полученная в результате проведения опроса, будет использована для совершенствования деятельности в сфере социального обслуживания.

Приложение № 2
к Порядку проведения опроса граждан пожилого
возраста и инвалидов о качестве оказания
социальных услуг поставщиками социальных услуг

**Результаты проведенного опроса граждан пожилого возраста и инвалидов
о качестве оказания социальных услуг**

В _____
(наименование учреждения или организации)

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА	
	в %	КОЛИЧЕСТВО ЧЕЛОВЕК
I. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ		
1. ПОЛ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГ		
1. Мужской		
2. Женский		
2. ВОЗРАСТ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ:		
1. До 15 лет		
2. От 15 до 18 лет		
3. От 18 до 55 лет		
4. От 55 до 65 лет		
5. От 65 до 75 лет		
6. От 75 до 85 лет		
7. 85 лет и старше		
3. НАСТОЯЩЕЕ СЕМЕЙНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ		
1. Одинок проживающий		
2. Одинок		
3. Проживаю в семье		
<i>II. Информация об учреждении социального обслуживания населения</i>		
4. КАЧЕСТВО УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЕННОЙ УЧРЕЖДЕНИЕМ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ОЦЕНИВАЕТСЯ:		
1. Отличное		
2. Хорошее		
3. Удовлетворительно		
4. Не удовлетворительно		
5. УДОВЛЕТВОРЯЮТ ЛИ ВАС УСЛОВИЯ (РАЗМЕР И ОСНАЩЕННОСТЬ ПОМЕЩЕНИЯ), В КОТОРОМ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ГОСУДАРСТВЕННУЮ СОЦИАЛЬНУЮ УСЛУГУ?		
1. Удовлетворяет		
2. Не удовлетворяет		
6. ЕСЛИ КАЧЕСТВО УСЛУГИ НЕ УДОВЛЕТВОРЯЮТ, ТО ЧЕГО НЕ ХВАТАЕТ?		
	ОТВЕТЫ НА ДАННЫЕ ВОПРОСЫ ДАЛИ ЧЕЛОВЕК	
1. Площади помещения		
2. Оборудования		
3. Перечня услуг		
4. Другого		

7. УДОВЛЕТВОРЯЕТ ЛИ ВАС НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С РАБОТНИКОМ УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ОКАЗЫВАЮЩИМ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ?		
1. Удовлетворен		
2. Не удовлетворен		
8. ПО КАКИМ ПРИЧИНАМ НЕ УДОВЛЕТВОРЯЕТ НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С РАБОТНИКОМ УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ?		
1. Некорректное поведение		
2. Невнимательное отношение, отсутствие тактичности и доброжелательности		
3. Не получил желаемого результата		
4. Отсутствие компетентности и невысокий профессиональный уровень		
5. Неопрятность внешнего вида		
6. Другое		
9. ЕСЛИ СОЦИАЛЬНЫЙ РАБОТНИК НЕ УДОВЛЕТВОРЯЕТ ВАШИМ ТРЕБОВАНИЯМ, НАЗОВИТЕ ЕГО И.О.ФАМИЛИЮ		
10. ПРИХОДИЛОСЬ ЛИ СТАЛКИВАТЬСЯ С НЕОБОСНОВАННЫМИ ДЕЙСТВИЯМИ СОТРУДНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СОЦИАЛЬНОЙ УСЛУГИ?		
1. Да		
2. Нет		
3. Если приходилось, то в чем оно заключалось		
11. ПРИХОДИЛОСЬ ЛИ ВАМ ОБРАЩАТЬСЯ С ЖАЛОБОЙ НА КАЧЕСТВО УСЛУГИ?		
1. Да		
2. Нет		
III. Информация о порядке предоставления государственной услуги		
12. РАСПОЛАГАЕТЕ ЛИ ВЫ ДОСТАТОЧНОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ О ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СОЦИАЛЬНОЙ УСЛУГЕ?		
1. Да		
2. Нет		
13. ДОСТАТОЧНО ЛИ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СОЦИАЛЬНОЙ УСЛУГИ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ?		
1. Да		
2. Нет		
3. Информация отсутствует		
14. МЕНЯЕТСЯ ЛИ КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ УСЛУГИ, КАК?		
1. Улучшается		
2. Скорее улучшается		
3. Осталось на прежнем уровне		
4. Скорее ухудшилось		
5. Ухудшилось		
6. Затрудняюсь ответить		

1	Качество услуги, предоставленной учреждением социального обслуживания													
2	Удовлетворяет ли непосредственное взаимодействие с работником, оказывающим социальную услугу?	Удовлетворяет						Не удовлетворяет						
3	По каким причинам не удовлетворяет непосредственное взаимодействие с работником учреждения соц. обслуживания?	некорректное поведение	невнимательное отношение	не получил желаемого результата	отсутствие компетен-тности	неоприятность внешне-го вида	другое							
4	Если социальный работник не удовлетворяет вашим требованиям, назовите Ф.И.О.													
5	Приходилось ли сталкиваться с необоснованными действиями сотрудников учреждения социального обслуживания	Да			Нет			Если приходилось, то в чем оно заключалось?						
6	Приходилось ли Вам обращаться с жалобой на качество услуги?	-	-					-						
7	Меняется ли качество предоставления социальной услуги? Как?	Улучшается	Скорее улучшается	Осталось на прежнем уровне	Скорее ухудшилось	Ухудшилось	Затрудняюсь ответить							
8	Оцените организацию доступной среды	1 балл (%)		2 балла (%)		3 балла (%)		4 балла (%)		5 баллов (%)				

3. Первичная обработка ответов на вопросы осуществлена по методике, изложенной в пункте 3.3. Положения о порядке проведения опроса населения, утвержденного приказом Министерства социальной политики Калининградской области от _____ 20__ года № _____, а именно:

Критерий оценки ответов на вопросы	Интерпретация оценки
В более 75 % случаях на вопросы анкеты даны положительные ответы (7 - 8 положительных)	Качество предоставленных социальных услуг удовлетворяет потребности гражданина

ответов)	
В 50 – 75 % случаях на вопросы анкеты даны положительные ответы (5 - 6 положительных ответов)	Качество предоставленных социальных услуг в целом удовлетворяет потребности гражданина
В менее 50 % случаях на вопросы анкеты даны положительные ответы (менее 5 положительных ответов)	Качество предоставленных социальных услуг не удовлетворяет потребности гражданина

4. Оценка соответствия качества социальных услуг действующим стандартам осуществлена по итогам вторичной обработки опросных листов по методике, изложенной в п. 3.4. Положения о порядке проведения опроса населения, утвержденного приказом Министерства социальной политики Калининградской области от _____ 20__ года № _____, а именно:

Критерий оценки	Интерпретация оценки
Более 75 % опрошенного населения считает, что предоставленные государственные услуги удовлетворяют их потребностям	Услуга соответствует стандарту качества
50 – 75 % опрошенного населения считает, что предоставленные государственные услуги удовлетворяют их потребностям	Услуга в целом соответствует стандарту качества
Менее 50 % опрошенного населения считает, что предоставленные государственные услуги удовлетворяют их потребностям	Услуга не соответствует стандарту качества

Вывод о результатах опроса по учреждениям социального обслуживания в целом по области
