



**ДЕПАРТАМЕНТ ПО ТРУДУ И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЕ
НАСЕЛЕНИЯ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от « 28 » декабря 2021 года № 2189

г. Кострома

О порядке оценки департаментом по труду и социальной защите населения Костромской области степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг, включенными в реестр поставщиков социальных услуг Костромской области, но не участвующими в выполнении государственного задания (заказа), при получении у них гражданином социальных услуг, предусмотренных индивидуальной программой предоставления социальных услуг

В целях реализации постановлений администрации Костромской области от 9 сентября 2019 года № 344-а «Об утверждении порядка определения объема и условий предоставления субсидий из областного бюджета некоммерческим организациям социального обслуживания (за исключением государственных (муниципальных) учреждений), оказывающим услуги по долговременному уходу за гражданами пожилого возраста и инвалидами, в 2020-2022 годах», от 27 марта 2020 года № 92-а «О компенсации в 2020-2022 годах поставщику или поставщикам социальных услуг, которые включены в реестр поставщиков социальных услуг, но не участвуют в выполнении государственного задания (заказа), при получении у них гражданином социальных услуг, предусмотренных индивидуальной программой предоставления социальных услуг», осуществления контроля достижения значений результатов предоставления субсидий из областного бюджета и для обеспечения приоритета мнения получателей социальных услуг в оценке качества социальных услуг

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1) порядок оценки департаментом по труду и социальной защите населения Костромской области степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг, включенными в реестр поставщиков социальных услуг

Костромской области, но не участвующими в выполнении государственного задания (заказа), при получении у них гражданином социальных услуг, предусмотренных индивидуальной программой предоставления социальных услуг (приложение № 1 к настоящему приказу);

2) форму анкеты по оценке департаментом по труду и социальной защите населения Костромской области степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг, включенными в реестр поставщиков социальных услуг Костромской области, но не участвующими в выполнении государственного задания (заказа), при получении у них гражданином социальных услуг, предусмотренных индивидуальной программой предоставления социальных услуг (приложение № 2 к настоящему приказу).

2. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Исполняющий обязанности
директора департамента



Е.А. Василькова

Приложение № 1

УТВЕРЖДЕН

приказом департамента по труду и
социальной защите населения

Костромской области

от «28» декабря 2021 г. № 2189

ПОРЯДОК

оценки департаментом по труду и социальной защите населения Костромской области степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг, включенными в реестр поставщиков социальных услуг Костромской области, но не участвующими в выполнении государственного задания (заказа), при получении у них гражданином социальных услуг, предусмотренных индивидуальной программой предоставления социальных услуг

1. Настоящий Порядок определяет цели и процедуру оценки степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг, включенными в реестр поставщиков социальных услуг Костромской области, но не участвующими в выполнении государственного задания (заказа), при получении у них гражданином социальных услуг, предусмотренных индивидуальной программой предоставления социальных услуг (далее соответственно - Порядок, оценка степени удовлетворенности качеством социальных услуг, поставщики социальных услуг).

2. Оценка степени удовлетворенности качеством социальных услуг проводится с целью повышения качества предоставления социальных услуг гражданам, проживающим на территории Костромской области, повышения качества их жизни.

3. Задачами проведения оценки степени удовлетворенности качеством социальных услуг являются:

1) предоставление социальных услуг, входящих в перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг, по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, установленный Законом Костромской области от 27 октября 2014 года № 575-5-ЗКО «О социальном обслуживании граждан в Костромской области» (далее – социальные услуги), в том числе социально-медицинских услуг по присмотру и уходу за гражданами пожилого возраста и инвалидами, отнесенными в соответствии с порядком, утвержденным приказом департамента по труду и социальной защите населения Костромской области, к 4, 5 группе индивидуальной потребности в постороннем уходе, в

форме социального обслуживания на дому (далее – услуги по долговременному уходу за гражданами пожилого возраста и инвалидами), надлежащего качества;

2) обеспечение приоритета мнения получателей социальных услуг при оценке степени удовлетворенности качеством социальных услуг.

4. Оценка степени удовлетворенности качеством социальных услуг проводится ежемесячно в форме анкетирования.

5. В анкетировании имеют право участвовать все граждане старше 18 лет, являющиеся получателями социальных услуг (их законные представители).

6. Ежемесячно должно быть опрошено не менее 10 - 15 % от общего количества получателей социальных услуг поставщика социальных услуг, в течение года – не менее 90 %.

7. Оценка степени удовлетворенности качеством услуг рассчитывается в процентном отношении по формуле:

$Y/N*100\%$, где:

Y – численность получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых социальных услуг, в том числе услуг по долговременному уходу за гражданами пожилого возраста и инвалидами;

N - общая численность опрошенных получателей социальных услуг, которым были предоставлены социальные услуги, в том числе услуги по долговременному уходу за гражданами пожилого возраста и инвалидами.

8. Анкетирование проводится сотрудниками департамента по труду и социальной защите населения Костромской области, назначенными ответственными за организацию проведения оценки степени удовлетворенности качеством услуг (далее – ответственное лицо (лица)), при посещении получателей социальных услуг или по телефону.

9. После проведения анкетирования ответственное лицо (лица), указанное в пункте 8 настоящего Порядка, готовит и составляет письменные отчеты (отчет) по оценке степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством предоставляемых социальных услуг, в том числе услуг по долговременному уходу за гражданами пожилого возраста и инвалидами, по формам согласно приложению к настоящему Порядку с аналитической запиской о результатах проведения анкетирования (далее – Отчет (отчеты)).

10. До 10 числа месяца, следующего за отчетным месяцем, Отчет (отчеты) представляется директору департамента по труду и социальной защите населения Костромской области для сведения.

11. Срок хранения анкет в департаменте по труду и социальной защите населения Костромской области составляет 3 года.

Приложение

к порядку оценки департаментом по труду и социальной защите населения Костромской области степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг, включенными в реестр поставщиков социальных услуг Костромской области, но не участвующими в выполнении государственного задания (заказа), при получении у них гражданином социальных услуг, предусмотренных индивидуальной программой предоставления социальных услуг

ФОРМЫ

ОТЧЕТ

по оценке степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством предоставляемых социальных услуг

за _____ 20__ года
(месяц)

Приняло участие в опросе, чел. _____

Лиц мужского пола, чел. _____

Лиц женского пола, чел. _____

Лиц, являющихся инвалидами, чел. _____

Лиц, являющихся гражданами пожилого возраста, чел. _____

Получают услуги в организации:

менее полугода, чел. _____

год, чел. _____

более года, чел. _____

Удовлетворенность открытостью, полностью и доступностью информации о деятельности	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью сотрудников в организации, %	Удовлетворенность компетентностью сотрудников организации, %	Удовлетворенность периодичностью и пунктуальностью прихода сотрудников в организации, %	Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым, %	Удовлетворенность в целом качеством оказания услуг в организации, %	Итого степень удовлетворенности качеством услуг, %

ости организа ции, %						
1	2	3	4	5	6	7

Поступившие предложения по улучшению качества оказания социальных услуг

ОТЧЕТ

по оценке степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством предоставляемых услуг по долговременному уходу за гражданами пожилого возраста и инвалидами

за _____ 20__ года
(месяц)

Приняло участие в опросе, чел. _____

Лиц мужского пола, чел. _____

Лиц женского пола, чел. _____

Лиц, являющихся инвалидами, чел. _____

Лиц, являющихся гражданами пожилого возраста, чел. _____

Моложе 65 лет, чел. _____

Старше 65 лет, чел. _____

Получают услуги в организации:

менее полугода, чел. _____

год, чел. _____

более года, чел. _____

_____ уровень нуждаемости в постороннем уходе

Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, %	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации, %	Удовлетворенность компетентностью сотрудников в организации, %	Удовлетворенность периодичностью и пунктуальностью прихода сотрудников организации, %	Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым, %	Удовлетворенность в целом качеством оказания услуг в организации, %	Итого степень удовлетворенности и качеством услуг, %
1	2	3	4	5	6	7

Поступившие предложения по улучшению качества оказания социальных услуг по долговременному уходу за гражданами пожилого возраста и инвалидами

Приложение № 2

УТВЕРЖДЕНА

приказом департамента по труду и
социальной защите населения

Костромской области

от « 28 » декабря 2021 г. № 2189

ФОРМА

АНКЕТА

по оценке департаментом по труду и социальной защите населения
Костромской области степени удовлетворенности получателей социальных
услуг качеством услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг,
включенными в реестр поставщиков социальных услуг, но не участвующими
в выполнении государственного задания (заказа), при получении у них
гражданином социальных услуг, предусмотренных индивидуальной
программой предоставления социальных услуг

*В целях повышения качества предоставления социальных услуг предлагаем Вам
принять участие в опросе.*

Ваше мнение позволит улучшить работу поставщика социальных услуг.

*Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий социальных
услуг гарантируется.*

1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о
деятельности поставщика социальных услуг, у которого Вы получаете социальные
услуги?

Да

Нет (указать чем)

2. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью сотрудников поставщика
социальных услуг, у которого Вы получаете социальные услуги?

Да

Нет (указать чем)

3. Удовлетворены ли Вы компетентностью сотрудников поставщика социальных услуг
при предоставлении Вам социальных услуг?

Да

Нет (указать чем)

4. Удовлетворены ли Вы периодичностью и пунктуальностью прихода сотрудников к Вам
домой (вопрос для получателей социальных услуг на дому)?

Да

Нет (указать чем)

5. Готовы ли Вы рекомендовать данного поставщика социальных услуг родственникам и
знакомым?

Да
Нет (указать причину)

6. Удовлетворены ли Вы в целом качеством оказания социальных услуг поставщиком социальных услуг?

Да
Нет (указать чем)

7. Ваши предложения по улучшению условий оказания социальных услуг:

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

8. Ваш пол

Мужской

Женский

9. Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)

10. С какого периода получаете услуги в данной организации:

менее полугода

год

более года

Дата заполнения «__» _____ 20__ г.

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!

Заполняется организатором опроса.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос

2. Полное название поставщика социальных услуг, в отношении которого проведен опрос получателя социальных услуг _____

3. Уровень нуждаемости _____
(при получении услуг по долговременному уходу за гражданами пожилого возраста и инвалидами)