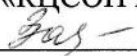


СОГЛАСОВАНО
Председатель Общественного совета
ГБУ «КЦСОН г.о. Навашинский»
 О.Н.Зайцева
(протокол заседания от 12.08.2014г. № 1)

Приложение 3
к приказу ГБУ «КЦСОН
г.о.Навашинский»
№ 172 от 13.08.2014г.

ПОРЯДОК
проведения независимой оценки качества услуг, представляемых
государственным бюджетным учреждением
«Комплексный центр социального обслуживания населения
г.о. Навашинский»

I. Общие положения

1.1. Порядок проведения независимой оценки качества услуг предоставляемых государственным бюджетным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения Навашинского района» (далее – Учреждение), регламентирует порядок и условия проведения независимой оценки качества работы и услуг, предоставляемых Учреждением, с участием и на основе мнения получателей услуг, общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации.

1.2. Основными целями проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых Учреждением являются:

- повышение качества услуг;
- повышение открытости информации о качестве услуг.

2. Организация проведения оценки качества услуг,
представляемых учреждением.

2.1. Оценка качества услуг, представляемых Учреждением социального обслуживания проводится один раз в год ежегодно.

2.2. Непосредственное проведение оценки качества услуг, предоставляемых учреждением, осуществляет общественный совет, созданный при Учреждении (далее – Общественный совет).

2.3. В состав Общественного совета входят представители региональных, районных, муниципальных общественных объединений, религиозных организаций, средств массовой информации и иных общественных организаций.

2.4. Организацию создания и формирования Общественного совета обеспечивает Учреждение.

2.5. Оценкой качества услуг, предоставляемых Учреждением, является выраженная в показателях характеристика качества предоставляемых социальных услуг, а также их результативности.

2.6. Для проведения независимой оценки используются следующие показатели качества услуг, предоставляемых Учреждением, характеризующие:

1) открытость и доступность информации об Учреждении:

- уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (0-1);
- полнота, актуальность и понятность информации об Учреждении, разрешаемой на официальном сайте (баллы);
- наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (баллы);
- доля лиц, которые считают информирование о работе Учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточными, от числа опрошенных (%);

2) комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

- степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в Учреждении (баллы);
- удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг (%);

3) время ожидания в очереди при получении социальной услуги:

- среднее время ожидания получения услуг в Учреждении (дн.);
- доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг, как незначительное, от числа опрошенных (%);

4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников Учреждения:

- доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников Учреждения, от числа опрошенных (%);

- доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников Учреждения, от числа опрошенных (%);

5) удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении:

- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в Учреждении от числа опрошенных (%);

- доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать Учреждение друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных (%);

- доля получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации, от общего числа получателей услуг (%);

- число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных Учреждением (жалоб на 100 получателей услуг);
- удовлетворенность качеством питания (%);
- удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%).

2.7. Для расчета показателей, указанных в пункте 2.5. Порядка используются следующие источники информации, необходимой для проведения независимой оценки:

- результаты анализа нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность учреждения, порядок и условия предоставления социальных услуг;
- результаты анализа статистической информации Учреждения;
- показатели лицензионной деятельности Учреждения;
- результаты опроса (анкетирования) получателей социальных услуг, работников Учреждений, руководителей Учреждений, представителей общественных объединений, экспертного сообщества.

При необходимости могут быть использованы такие источники информации, как результаты проведения контрольных закупок, наблюдение в местах оказания услуг, в случаях, если это не противоречит действующему законодательству.

2.8. В качестве дополнительных источников информации могут быть использованы результаты проведенных мониторингов в сфере социального обслуживания, информация общественных объединений, попечительского совета Учреждения.

2.9. Общественный совет проводит анализ нормативно-правовой базы о социальном обслуживании, данных открытых источников информации, мнений получателей социальных услуг (их законных представителей и иных граждан), проводят опросы (анкетирование), сбор и обработку первичных данных, анализ и оценку качества работы учреждения.

2.10. При проведении анализа и оценки качества услуг, предоставляемых Учреждением, Общественный совет:

- систематизирует выявленные в деятельности Учреждения проблемы;
- сопоставляет фактические и нормативно установленные значения исследуемых параметров;
- выявляет территориальные и иные особенности исследуемых параметров и показателей;
- сопоставляет нормативно установленные значения исследуемых параметров деятельности Учреждения с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг;
- осуществляет расчет интегральной оценки качества работы Учреждения;
- разрабатывает предложения по улучшению качества работы Учреждения.

2.11. Результаты проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых Учреждением оформляются по установленной форме (приложение 1 к настоящему порядку) и передаются Общественным советом в Областной общественный совет при министерстве социальной политики Нижегородской области для анализа и аккумулирования информации.

Срок предоставления результата – в течение 1 месяца с момента окончания проведения независимой оценки качества услуг.

2.12. Областной общественный совет по желанию или при необходимости может участвовать в проводимой общественным советом независимой оценки качества услуг, а также осуществлять контроль проводимой независимой оценки.

2.13. Областной общественный совет осуществляет анализ представленных Общественным советом Учреждения результатов проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых Учреждением и выносит на заседание Общественного совета. По итогам рассмотрения формирует рейтинги учреждений социального обслуживания.

2.14. По итогам проверки независимой оценки Общественный совет разрабатывает и представляет в Учреждение предложения по улучшению качества работы в Учреждении и доступа получателей социальных услуг к информации о них.

2.15. По представляемым предложениям Учреждение разрабатывает план мероприятий по улучшению качества работы по установленной форме (приложение 2 к настоящему порядку)

2.16. Сведения о проводимой независимой оценке качества услуг, предоставляемых Учреждением, подлежат размещению на официальном сайте Учреждения.

СОГЛАСОВАНО
 Председатель Общественного совета
 ГБУ «КЦСОН г.о.Навашинский»
 О.Н.Зайцева
 (протокол заседания от 12.08.2014г. № 1)

Приложение 1
 к порядку проведения независимой
 оценки качества услуг, предоставляемых
 ГБУ «КЦСОН г.о.Навашинский»,
 утвержденному приказом
 ГБУ «КЦСОН г.о.Навашинский»
 № 172 от 13.08.2014г.

**Критерии и показатели
 независимой оценки качества работы государственного учреждения «Комплексный центр
 социального обслуживания населения городского округа Навашинский»**

за _____ год

| № | Критерий | Показатели | Кратность изучения/опроса | Методика расчета показателей | Рейтинг |
|----|--|--|---------------------------|--|--|
| 1. | Открытость и доступность информации об организации | 1.1. Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1) | 1 раз в год | Официальный сайт www.bus.gov.ru (значение от 0 до 1) | 0 – 0 баллов 0,01-0,2 – 1 балл 0,21 – 0,4 – 2 балла 0,41 – 0,6 – 3 балла 0,61 – 0,7 – 4 балла 0,71 – 0,8 – 5 баллов 0,81 – 0,9 – 6 баллов 0,91 – 1,0 – 7баллов |
| | | 1.2. Полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте | 1 раз в год | Официальный сайт учреждения | отсутствие сайта – 0 баллов информация на сайте размещена с нарушением требований Приказа Минтруда РФ от 30.08.2013 № 391а – 2 балла информация на сайте размещена в соответствии с требованиями Приказа |

| | | | | |
|--|--|-------------|---|--|
| | 1.3. Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг | 1 раз в год | Официальный сайт учреждения | Минтруда РФ от 30.08.2013 № 391а, но в текущем году не актуализировалась – 4 балла официальный сайт соответствует требованиям Приказа Минтруда РФ от 30.08.2013 № 391а, регулярно обновляет – 7 баллов |
| | 1.4. Доля лиц*, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных %) | 1 раз в год | Метод - анкетирование количество лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным x 100/ количество опрошенных о работе учреждения | 0 – 5% – 0 баллов 5,1 – 10% – 1 балл 10,1 – 30% – 2 балла 30,1 – 50% – 3 балла 50,1 – 60% – 4 балла 60,1 – 70% – 5 баллов 70,1 – 80% – 6 баллов 80,1 – 90% – 7 баллов 90,1 – 100% – 8 баллов |
| | | | | |

| | | | | | |
|----|--|--|-------------|--|---|
| | | | | (значение от 0 до 100%) | Раздел 1 максимально 30 б. |
| 2. | Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья | 2.1. Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывая их ограничения жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных или полустационарных условиях 2.2. Доля клиентов**, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг (помещение, имеющиеся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и прочее) от числа опрошенных клиентов** учреждения (%) | 1 раз в год | Независимое наблюдение Метод - анкетирование количество клиентов, считающих условия оказания услуг комфортными x100/ количество опрошенных клиентов учреждения (значение от 0 до 100%) | отсутствие условий доступности учреждения для маломобильных групп населения – 0 баллов наличие минимальных условий доступности – 5 баллов наличие универсальной доступной среды – 10 баллов |
| 3. | Время ожидания в очереди при получении услуги | 3.1. Среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (мес.) | 1 раз в год | Метод – анкетирование | Раздел 2 максимально 18 б. более 36 мес. – 0 баллов 24 мес. 1 день – 36 мес. – 1 балл 12 мес. 1 день - 24 мес. – 2 балла 9 мес. 1 день. — 12 мес. - 3 балла 6 мес. 1 день - 9 мес. – 4 балла |

| | | | | | | | | | |
|----|--|--|-------------|---|--|-------------|--|---|---|
| | | | | | <p>3.2. Доля клиентов**, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных клиентов** учреждения</p> | 1 раз в год | Метод - анкетирование количества клиентов**, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%) | <p>0 – 5% – 0 баллов 5,1 – 20% – 1 балл 20,1 – 35% – 2 балла 35,1 – 50% – 3 балла 50,1 – 60% – 4 балла 60,1 – 70% – 5 баллов 70,1 – 80% – 6 баллов 80,1 – 90% – 7 баллов 90,1 – 100% – 8 баллов</p> | <p>3 мес. 1 день – 6 мес. – 5 баллов 1 мес. 16 дней – 3 мес. – 6 баллов 1 мес. 15 дней – 7 баллов</p> |
| 4. | Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации | 4.1. Доля клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных клиентов учреждения | 1 раз в год | Метод - анкетирование количества клиентов**, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%) | 4.2. Доля клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных клиентов | 1 раз в год | Метод - анкетирование количества клиентов**, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и | <p>0 – 5% – 0 баллов 5,1 – 20% – 1 балл 20,1 – 35% – 2 балла 35,1 – 50% – 3 балла 50,1 – 60% – 4 балла</p> | <p>Раздел 3 максимально 15 б.</p> |

| | | | | | |
|----|--|--|-------------|---|---|
| | учреждения | | | вежливой форме x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждение (значение от 0 до 100%) | 60,1 – 70% – 5 баллов 70,1 – 80% – 6 баллов 80,1 – 90% – 7 баллов 90,1 – 95% – 8 баллов 95,1 – 100% – 9 баллов |
| | | | | | Раздел 4 максимально 18 б. |
| 5. | Удовлетворенность качеством обслуживания в организации | 5.1. Доля клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении и от числа опрошенных клиентов учреждения | 1 раз в год | Метод - анкетирование количество клиентов**, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%) | 0 – 15% - 0 баллов 15,1 – 30% - 1 балл 30,1 – 40% - 2 балла 40,1 – 55% - 3 балла 55,1 – 65% - 4 балла 65,1 – 75% - 5 баллов 75,1 – 80% - 6 баллов 80,1 – 85% - 7 баллов 85,1 – 90% - 8 баллов 90,1 – 95% - 9 баллов 95,1 - 100% - 10 баллов |
| | | 5.2. Доля клиентов, удовлетворенных качеством питания в учреждениях | 1 раз в год | Метод - анкетирование количество клиентов**, удовлетворенных качеством питания в учреждениях x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%) | 0 – 15% - 0 баллов 15,1 – 30% - 1 балл 30,1 – 40% - 2 балла 40,1 – 55% - 3 балла 55,1 – 65% - 4 балла 65,1 – 75% - 5 баллов 75,1 – 85% - 6 баллов 85,1 – 90% - 7 баллов 90,1 – 95% - 8 баллов 95,1 – 100% - 9 баллов |
| | | 5.3. Доля клиентов, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) | 1 раз в год | Метод - анкетирование количество клиентов**, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер в учреждениях x 100 / количество опрошенных | 0 – 15% - 0 баллов 15,1 – 30% - 1 балл 30,1 – 40% - 2 балла 40,1 – 55% - 3 балла 55,1 – 65% - 4 балла 65,1 – 75% - 5 баллов 75,1 – 85% - 6 баллов |

| | | | | |
|--|--|-------------|--|---|
| | | | клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%) | 85,1 – 90% - 7 баллов 90,1 – 100% - 8 баллов |
| | 5.4. Доля клиентов, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым | 1 раз в год | Метод - анкетирование количество клиентов **, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым в учреждении x 100 / количество опрошенных клиентов ** учреждения (значение от 0 до 100%) | 0 – 15% - 0 баллов 15,1 – 30% - 1 балл 30,1 – 40% - 2 балла 40,1 – 55% - 3 балла 55,1 – 65% - 4 балла 65,1 – 75% - 5 баллов 75,1 – 85% - 6 баллов 85,1 – 90% - 7 баллов 90,1 – 100% - 8 баллов |
| | 5.5 Доля клиентов, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (ребенка-инвалида) | 1 раз в год | Статистические данные Количество клиентов, охваченных социальными услугами x 100/общее количество опрошенных в учреждении (значение от 0 до 100%) | 0 – 15% - 0 баллов 15,1 – 30% - 1 балл 30,1 – 40% - 2 балла 40,1 – 55% - 3 балла 55,1 – 65% - 4 балла 65,1 – 75% - 5 баллов 75,1 – 80% - 6 баллов 80,1 – 85% - 7 баллов 85,1 – 90% - 8 баллов 90,1 – 95% - 9 баллов 95,1 – 100% - 10 баллов |
| | 5.6. Число обоснованных жалоб клиентов на качество услуг, предоставляемых учреждением (на 100 клиентов) | 1 раз в год | Статистические данные количество обоснованных жалоб на работу учреждения x 100/ общее количество клиентов учреждения (значение от 0 и выше) | 0,1 и более – 0 баллов 0,09 - 1 балл 0,08 - 2 балла 0,07 - 3 балла 0,06 - 4 балла 0,05 - 5 баллов 0,04 - 6 баллов 0,03 - 7 баллов 0,02 - 8 баллов 0,01 - 9 баллов 0 – 10 баллов |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|

Раздел 5 Максимально 55 б.

Всего максимально 136 баллов

* К опрошенным можно отнести клиентов, потенциальных потребителей услуг, родственников и членов семьи потребителей услуг, доверенных лиц клиентов и т.д. Круг опрашиваемых может меняться в зависимости от возможностей охвата опросом. При проведении опроса необходимо указывать категорию опрашиваемых.

** При отсутствии возможности опроса клиентов проводят анкетирование родственников, опекунов, независимых экспертов (членов общественных советов учреждения, членов попечительских советов, персонала и т.д.).

СОГЛАСОВАНО

Председатель Общественного совета
ГБУ «КЦСОН г.о.Навашинский»

_____ О.Н.Зайцева
протокол заседания от 12.08.2014г. № 1

Приложение 2
к порядку проведения независимой
оценки качества услуг, предоставляемых
ГБУ «КЦСОН г.о. Навашинский»,
утвержденному приказом
ГБУ «КЦСОН г.о.Навашинский»
№ 172 от 13.08.2014г.

План мероприятий
по улучшению качества услуг, предоставляемых
ГБУ «КЦСОН г.о. Навашинский»
на _____ год

| № п/ п | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответственный | Результат |
|--------------|-----------------------------|--|--------------------|---------------|-----------|
| | | | | | |
| | | | | | |

СОГЛАСОВАНО
Председатель Общественного совета
ГБУ «КЦСОН г.о.Навашинский»
Зайцева О.Н.Зайцева
протокол заседания от 12.08.2014г. № 1

Приложение 4
к приказу ГБУ «КЦСОН
г.о.Навашинский»
№ 172 от 13.08.2014г.

АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в государственном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения г.о. Навашинский» в полустационарной форме социального обслуживания (отделение дневного пребывания)

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы Учреждения, в котором Вам оказывают социальные услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

(категория опрашиваемого)

1. В который раз Вы обратились в Учреждение за получением социальных услуг:

- впервые
- повторно

2. Как Вы оцениваете свою информированность о работе Учреждения и порядке предоставления социальных услуг:

- хорошо информирован (а)
- достаточно информирован (а)
- не информирован(а)

3. Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг? Вам здесь комфортно:

- удовлетворяют полностью
- в целом удовлетворяют

условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) _____

4. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой работников Учреждения:

- да
- нет

5. Считаете ли Вы, что работники Учреждения вежливы и доброжелательны:

- да, всегда и в любой ситуации
- в целом да
- нет

6. Как Вы оцениваете срок ожидания в очереди за получением услуг:

- до 1 месяца 15 дней
- от 1 месяца 16 дней до 3 месяцев
- от 3 месяцев 1 дня до 6 месяцев
- от 6 месяцев 1 дня до 9 месяцев
- от 9 месяцев 1 дня до 12 месяцев
- от 12 месяцев 1 дня до 24 месяцев
- от 24 месяцев 1 дня до 36 месяцев
- свыше 36 месяцев

7. Удовлетворяет ли Вас качество питания (при наличии услуг по предоставлению питания):

- удовлетворяет полностью
- в целом удовлетворяет
- не удовлетворяет (указать, что именно не удовлетворяет)

8. Удовлетворяет ли Вас, качество оказания услуг в Учреждении:

- удовлетворяет полностью
- в целом удовлетворяет
- не удовлетворяет (указать, что именно не удовлетворяет)

9. Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.):

- удовлетворяет полностью
- в целом удовлетворяет

не удовлетворяет (указать, что именно не удовлетворяет)

10. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данное Учреждение за получением социальных услуг:

- да
 нет
 пока не знаю

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

Дата заполнения «___» _____ 20__ г.

ФИО проводившего опрос _____

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ
В НАШЕМ ОПРОСЕ!**

СОГЛАСОВАНО

Председатель Общественного совета
ГБУ «КЦСОН г.о.Навашинский»

 О.Н.Зайцева
(протокол заседания от 12.08.2014г. № 1)

Приложение 5
к приказу ГБУ «КЦСОН
г.о.Навашинский»
№ 172 от 13.08.2014г.

АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в государственном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения г.о. Навашинский» в полустационарной форме социального обслуживания (отделение срочного социального обслуживания, отделение социально-консультативной помощи, отделение социального обслуживания семьи и детей)

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы Учреждения, в котором Вам оказывают социальные услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

(категория опрашиваемого)

1. В который раз Вы обратились в Учреждение за получением социальных услуг:

- впервые
 повторно

2. Как Вы оцениваете свою информированность о работе Учреждения и порядке предоставления социальных услуг:

- хорошо информирован (а)
 достаточно информирован (а)
 не информирован(а)

3. Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг? Вам здесь комфортно:

- удовлетворяют полностью
 в целом удовлетворяют
 условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)
-
-
-
-
-

4. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой работников Учреждения:

- да
- нет

5. Считаете ли Вы, что работники Учреждения вежливы и доброжелательны:

- да, всегда и в любой ситуации
- в целом да
- нет

6. Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:

- очередь на получение услуг отсутствует
- незначительный период пребывал (а) в очереди
- период ожидания в очереди длительный

7. Удовлетворяет ли Вас, качество оказания услуг в Учреждении:

- удовлетворяет полностью
- в целом удовлетворяет
- не удовлетворяет (указать, что именно не удовлетворяет)

8. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данное Учреждение за получением социальных услуг:

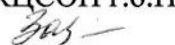
- да
- нет
- пока не знаю

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

Дата заполнения « ___ » _____ 20__ г.

ФИО проводившего опрос _____

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ
В НАШЕМ ОПРОСЕ!**

СОГЛАСОВАНО
Председатель Общественного совета
ГБУ «КЦСОН г.о.Навашинский»
 О.Н.Зайцева
(протокол заседания от 12.08.2014г.№ 1)

Приложение 6
к приказу ГБУ «КЦСОН
г.о.Навашинский»
№ 172 от 13.08.2014г.

АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в государственном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения г.о. Навашинский» в форме социального обслуживания на дому (отделения социально-бытового, социально-медицинского обслуживания на дому)

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы Учреждения, в котором Вам оказывают социальные услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

(наименование отделения социального обслуживания)

(категория опрашиваемого)

1. В который раз Вы обратились в Учреждение за получением социальных услуг:

- впервые
 повторно

2. Как Вы оцениваете свою информированность о работе Учреждения и порядке предоставления социальных услуг:

- хорошо информирован (а)
 достаточно информирован (а)
 не информирован(а)

3. Удовлетворяют ли Вас график посещения работником учреждения с целью предоставления социальных услуг:

- удовлетворяют полностью
 в целом удовлетворяют
 условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) _____

4. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой работников Учреждения:

- да

нет

5. Считаете ли Вы, что работники Учреждения вежливы и доброжелательны:

да, всегда и в любой ситуации

в целом да

нет

6. Как Вы оцениваете срок ожидания в очереди за получением услуг:

до 1 месяца 15 дней

от 1 месяца 16 дней до 3 месяцев

от 3 месяцев 1 дня до 6 месяцев

от 6 месяцев 1 дня до 9 месяцев

от 9 месяцев 1 дня до 12 месяцев

от 12 месяцев 1 дня до 24 месяцев

от 24 месяцев 1 дня до 36 месяцев

свыше 36 месяцев

7. Удовлетворяет ли Вас, качество и полнота предоставления социальных услуг в Учреждении:

удовлетворяет полностью

в целом удовлетворяет

не удовлетворяет (указать, что именно не удовлетворяет)

8. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данное Учреждение за получением социальных услуг:

да

нет

пока не знаю

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

Дата заполнения « ___ » _____ 20__ г.

ФИО проводившего опрос _____

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ
В НАШЕМ ОПРОСЕ!**