

ЧĂВАШ РЕСПУБЛИКИ
СЫВЛАХА СЫХЛАС ЁС ТАТА
СОЦИАЛЛА АТАЛАНУ
МИНИСТЕРСТВИ



МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И
СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

П Р И К А З

№

Шупашкар хули

П Р И К А З

19.05.2008 № 320

г. Чебоксары

О проведении социологического опроса населения о качестве
предоставления социальных услуг

В соответствии с постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики от 28 мая 2007 г. № 118 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества фактических предоставленных бюджетных услуг стандартам и основным требованиям к результатам работы бюджетных учреждений в соответствии со стандартами качества предоставления бюджетных услуг» приказываю:

1. Утвердить Порядок проведения опроса населения Чувашской Республики о качестве предоставляемых социальных услуг (приложение 1), формы опросных листов по выявлению мнения населения Чувашской Республики о качестве предоставления социальных услуг (приложение 2).

2. Управлению правового обеспечения, кадровой политики и связей с общественностью, отделу по делам ветеранов, отделу развития медицинских и социальных учреждений Управления развития медицинской и социальной помощи, отделу социальных проблем семьи Управления медико-социальных проблем семьи, материнства и детства организовать опрос населения согласно утвержденному Порядку.

3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра Г.В.Степанова.

Министр

Н.В.Суслонова

ПРИКАЗ

19.05.2008 № 370

Порядок
проведения опроса населения Чувашской Республики
о качестве предоставляемых социальных услуг

1. Порядок проведения опроса населения Чувашской Республики о качестве предоставляемых социальных услуг (далее - Порядок) определяет формы и организацию опроса населения Чувашской Республики о качестве предоставляемых социальных услуг.

2. Под опросом населения Чувашской Республики о качестве предоставляемых социальных услуг (далее - опрос) в рамках данного Порядка понимается выявление мнения населения Чувашской Республики о качестве предоставляемых ему и непосредственно затрагивающих его интересы социальных услуг.

3. Целью проведения опроса является выявление удовлетворенности населением Чувашской Республики качеством предоставляемых социальных услуг, учет и последующее использование результатов опроса при формировании бюджета Чувашской Республики на очередной финансовый год.

4. Опрос проводится ежегодно, в срок до 1 апреля соответствующего года. Организаторы опроса - Управление правового обеспечения, кадровой политики и связей с общественностью, отдел по делам ветеранов, отдел развития медицинских и социальных учреждений Управления развития медицинской и социальной помощи, отдел социальных проблем семьи Управления медико-социальных проблем семьи, материнства и детства. Ответственные исполнители опроса - территориальные органы Министерства здравоохранения и социального развития Чувашской Республики, республиканские государственные учреждения социального обслуживания. Социальные работники, волонтерские группы (студенты вузов, пенсионеры, представители общественных организаций и др.) являются исполнителями опроса и проводят анкетирование.

5. Опрос проводится в границах Чувашской Республики в удобное для жителей время (кроме ночного времени - с 23-00 ч. до 08-00 ч.).

6. В опросе имеют право участвовать совершеннолетние граждане Российской Федерации, постоянно или преимущественно проживающие на территории Чувашской Республики, в границах которой проводится опрос, а также несовершеннолетние, проходящие реабилитацию в учреждениях социального обслуживания семьи и детей (далее - участники опроса).

Участие жителей республики в опросе является свободным и добровольным. В ходе опроса никто не может быть принужден к выражению своих мнений и убеждений или отказу от них.

Население Чувашской Республики участвует в опросе на основе равного и прямого волеизъявления. Какие-либо ограничения прав жителей республики на участие в опросе в зависимости от происхождения, социального и имущественного

О проведении социологического опроса населения о качестве предоставляемых социальных услуг

В соответствии с постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики от 28 мая 2007 г. № 118 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества фактических предоставленных бюджетных услуг стандартам и основным требованиям к результатам работы бюджетных учреждений в соответствии со стандартами качества предоставления бюджетных услуг» приказываю:

1. Утвердить Порядок проведения опроса населения Чувашской Республики о качестве предоставляемых социальных услуг (приложение 1), формы опросных листов по выявлению мнения населения Чувашской Республики о качестве предоставления социальных услуг (приложение 2).

2. Управлению правового обеспечения, кадровой политики и связей с общественностью, отделу по делам ветеранов, отделу развития медицинских и социальных учреждений Управления развития медицинской и социальной помощи, материнства и детства организовать опрос населения согласно утвержденному Порядку.

3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра Г.В.Степанова.

Министр

Н.В.Суслонова

положения, национальной принадлежности, пола, образования, отношения к религии, политических и иных взглядов, рода и характера занятий запрещаются.

Подготовка, проведение и установление результатов опроса осуществляются открыто и гласно.

7. Организаторы опроса в соответствии с настоящим Порядком:

- ежегодно в срок не позднее 1 апреля организуют проведение опроса жителей Чувашской Республики методом интервьюирования;

- устанавливают результаты опроса, публикуют их в официальных средствах массовой информации Чувашской Республики и сети Интернет на официальном сайте Министерства здравоохранения и социального развития Чувашской Республики.

8. Опрос может быть проведен в следующих формах:

- анкетный опрос;

- телефонный опрос;

9. Анкетный опрос.

Анкетный опрос проводится по месту жительства или работы участников опроса, на участках опроса. Опросные листы неустановленного образца или такие, по которым невозможно достоверно установить волеизъявление участников опроса, признаются недействительными и не учитываются при подведении итогов опроса.

10. Телефонный опрос.

Телефонный опрос применяется в случае, если проведение анкетного опроса по каким-либо причинам невозможно. Из базы данных телефонов случайным образом выбираются номера телефонов участников опроса, с которыми проводится опрос.

Телефонный опрос проводится по вопросам, изложенным в опросном листе.

Опрос проводится в форме беседы, которая может продолжаться не более 20 минут. Ответы участников опроса заносятся в опросный лист. Достоверность изложенных при этом в анкетах сведений заверяется подписью лица, проводившего телефонный опрос, с указанием его Ф.И.О. и должности.

11. После проведения опроса организаторы опроса, в срок до 1 июня соответствующего года, составляет сводный отчет по результатам опроса и направляет его в Министерство финансов Чувашской Республики и Министерство экономического развития и торговли Чувашской Республики.

12. Сводный отчет о результатах опроса подлежит обязательному опубликованию в официальных средствах массовой информации Чувашской Республики и на официальном сайте Министерства здравоохранения и социального развития Чувашской Республики.

13. Организаторы опроса обеспечивают сохранность документации по проведению опроса и неприкосновенность заполненных анкет и других документов до завершения опроса и установления его результатов. Опросные листы хранятся в течение 6 месяцев, а затем уничтожаются.

14. Управлению экономики и прогнозирования, бухгалтерского учета и контроля ежегодно при составлении проекта бюджета на очередной финансовый год учитывать результаты опроса населения о качестве предоставляемых социальных услуг.

Опросный лист для несовершеннолетних

Дорогой друг!

Судьба привела тебя к нам в учреждение. Нам интересно узнать, какую роль в твоей жизни сыграла эта встреча. Мы будем очень благодарны, если ты ответишь на наши вопросы. Анкетирование проводится анонимно.

1. Сколько тебе лет?

1. 10-14 лет;
2. 14-18 лет.

2. Что, по твоему мнению, побуждает тебя обращаться в наше учреждение?

1. желание получить материальную помощь
2. желание получить психологическую поддержку
3. желание пообщаться с социальными работниками
4. потребность в консультации
5. одиночество, болезни
6. боязнь насилия со стороны родителей, соседей, жителей микрорайона
7. от этого зависит будущее моей семьи, конфликт с родителями
8. желание пообщаться со своими сверстниками, культурно провести свободное время
9. желание получить медицинскую помощь
10. желание трудоустроится в свободное от учебы время

3. Удобны ли в пользовании мебель и игрушки в нашем учреждении?

1. да
2. нет
3. не знаю

4. Горячую ли пищу подают в столовой нашего учреждения?

1. да
2. нет
3. не всегда

5. Улучшилось ли состояние твоего здоровья после медицинских процедур, проведенных в учреждении?

1. да
2. нет
3. не знаю

6. Научился ли ты в нашем учреждении управлять собой?

1. да
2. нет
3. не знаю

7. Есть ли у тебя друзья в нашем учреждении?

1. нет

Опросный лист для родителей несовершеннолетних

Выберите один вариант ответа на каждый вопрос

1. Ваш возраст:

1. 18-30 лет
2. 31-45 лет
3. 45-60 лет
4. старше 61 года

2. Ваш пол:

1. Мужской
2. Женский

3. Семейное положение

1. Женат (замужем)
2. Не замужем (не женат)
3. Незарегистрированный брак
4. В разводе
5. Вдовец (вдова)
6. Никогда не состоял(а) в браке

4. Доход на каждого члена вашей семьи

1. Выше величины прожиточного минимума
2. Ниже величины прожиточного минимума
3. Не знаю

5. Что, по-Вашему мнению, побуждает Вас обращаться в наше учреждение?

1. желание получить материальную помощь
2. желание получить психологическую поддержку
3. желание пообщаться с социальными работниками, которые внимательно относятся к нуждам клиентов
4. потребность в консультации
5. боязнь насилия со стороны мужа (жены), соседей, жителей микрорайона
6. от этого зависит будущее моей семьи, состояние детско-родительских отношений
7. желание пообщаться с другими родителями, культурно провести свободное время
8. желание получить медицинскую помощь

6. Помогли ли Вашей семье услуги, полученные в нашем учреждении?

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

7. В какой мере Ваша потребность в социальных услугах удовлетворяется работниками нашего учреждения?

1. В полной мере
2. Частично
3. Не удовлетворяется
4. Затрудняюсь ответить

2. 1 либо 2

3. много

8. Всегда ли ты понимаешь, что от тебя хочет воспитатель нашего учреждения?

1. да

2. нет

3. не всегда

9. Участвуешь ли ты в проведении праздничных мероприятий в нашем учреждении?

1. да

2. нет

3. не всегда

10. Рассказывали ли тебе в нашем учреждении о твоих правах и обязанностях?

1. Да

2. Нет

3. Не помню

11. Знаешь ли ты, куда обратиться для защиты своих прав?

1. Да

2. Нет

12. Оцени работников нашего учреждения, которые оказывали тебе помощь.

Качества	Оценка	
	удовлетворительно	не удовлетворительно
Умение удовлетворить твои потребности:		
1. выслушать тебя		
2. понять тебя		
3. признать тебя		
4. уважать тебя		
5. дать возможность самоутвердиться		

Большое спасибо!

8. Сотрудники вашего учреждения озабочены моей безопасностью

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

9. Правила и содержание ИПР для меня понятны

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

10. Мое мнение учитывается при планировании услуги

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

11. Я бы порекомендовал услуги вашего учреждения своим родственникам или знакомым

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

12. Я воспользуюсь услугами вашего учреждения, если у нашей семьи еще раз возникнут проблемы

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

13. Как бы Вы оценили степень своего знакомства с деятельностью нашего учреждения?

1. Очень хорошее
2. Хорошее
3. Удовлетворительное
4. Слабое
5. Очень слабое

14. Оцените специалистов социальной работы, которые Вам оказывали помощь

Качества	Оценка в баллах	
	удовлетворительно	не удовлетворительно
1. умение выслушать клиента		
2. доброжелательность, отзывчивость, личностное обаяние		
3. компетентность, знания, кругозор		
4. бескорыстие, честность		
5. умение организовать помощь, добиться решения проблем клиента (эффективность в делах)		
6. умение активизировать личность клиента на самопомощь.		
7. никогда не навредить клиенту		
8. умение опираться на профессиональную помощь своих коллег по работе в СРЦН		
9. уважение к точке зрения клиента		

Большое спасибо!

Опросный лист

по выявлению мнения граждан, состоящих на социальном обслуживании, о качестве предоставляемых социальных услуг нестационарными учреждениями социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов (социальное обслуживание на дому)

№ пп	Вопрос	варианты ответов	
		да	нет
I. Анкетные данные			
1.1	Ваш возраст		
	18-55		
	56-60		
	61-80		
	81 и более		
1.2	Пол		
	муж.		
	жен.		
1.3	Семейное положение		
	замужем (женат)		
	разведена (разведен)		
	вдова (вдовец)		
	одинокий		
1.4	Наличие детей		
	в одном населенном пункте		
	в пределах Чувашии		
	за пределами республики		
1.5	Место жительства		
	город		
	село		
1.6	Образование		
	высшее		
	сп.специальное		
	сп.общее		
	неполное среднее		
1.7	Наличие инвалидности		
	I группа (III ст. утр. тр/сп)		
	II группа (III ст. утр. тр/сп)		
	III группа (I ст. утр. тр/сп)		
	без утраты тр/сп		
1.8	Сколько лет Вы состоите на социальном обслуживании		
	до 1 года		
	от 1 до 3 лет		
	от 3 до 5 лет		
	свыше 5 лет		

II. Предоставление социальных услуг

2.1	Удовлетворены ли Вы условиями размещения Центра социального обслуживания (доступность, обеспечение средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащение телефонной связью, наличие помещений для приема граждан)		
2.2	Удовлетворены ли Вы квалификацией специалистов Центра социального обслуживания (знание нормативных документов, доброжелательность, добросовестность и т.п.)		
2.3	Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о порядке и правилах предоставления социальных услуг		
2.4	Сколько раз в неделю Вас посещает социальный работник	1 раз 2 раза 3 раза более 3 раз	
2.5	Посещает ли Вас заведующий отделением		
2.6	Соответствует ли перечень и периодичность предоставляемых Вам социальных услуг согласованному в договоре		

Опросный лист
по выявлению мнения граждан, состоящих на социальном обслуживании, о качестве предоставляемых социальных услуг нестационарными учреждениями социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов (социально-медицинское обслуживание на дому)

№ пп	Вопрос	варианты ответов	
		да	нет
I. Анкетные данные			
1.1	Ваш возраст		
	18-55		
	56-60		
	61-80		
	81 и более		
1.2	Пол		
	муж.		
	жен.		
1.3	Семейное положение		
	замужем (женат)		
	разведена (разведен)		
	вдова (вдовец)		
	одинокий		
1.4	Наличие детей		
	в одном населенном пункте		
	в пределах Чувашии		
	за пределами республики		
1.5	Место жительства		
	город		
	село		
1.6	Образование		
	высшее		
	ср.специальное		
	ср.общее		
	неполное среднее		
1.7	Наличие инвалидности		
	I группа (III ст. утр. тр/сп)		
	II группа (III ст. утр. тр/сп)		
	III группа (I ст. утр. тр/сп)		
	без утраты тр/сп		
1.8	Сколько лет Вы состоите на социальном обслуживании		
	до 1 года		
	от 1 до 3 лет		
	от 3 до 5 лет		
	свыше 5 лет		

Опросный лист

по выявлению мнения граждан, состоящих на социальном обслуживании, о качестве предоставляемых социальных услуг нестационарными учреждениями социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов (полустационарное социальное обслуживание в отделениях временного проживания)

II. Предоставление социальных услуг	
2.1	Удовлетворены ли Вы условиями размещения Центра социального обслуживания (доступность, обеспечение средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащение телефонной связью, наличие помещений для приема граждан)
2.2	Удовлетворены ли Вы квалификацией специалистов Центра социального обслуживания (знание нормативных документов, доброжелательность, добросовестность)
2.3	Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о порядке и правилах предоставления социальных услуг
2.4	Сколько раз в неделю Вас посещает социальный работник
	реже 1 раза в неделю
	1 раз
	2 раза
	3 раза
	более 3 раз
2.5	Сколько раз в неделю Вас посещает медицинская сестра
	реже 1 раза в неделю
	1 раз
	2 раза
	3 раза
	более 3 раз
2.6	Посещает ли Вас заведующий отделением
2.7	Соответствует ли перечень и периодичность предоставляемых Вам социальных услуг согласованному в договоре

№ пп	Вопрос	варианты ответов	
		да	нет
I. Анкетные данные			
1.1	Ваш возраст		
	18-55		
	56-60		
	61-80		
	81 и более		
1.2	Пол		
	муж.		
	жен.		
1.3	Семейное положение		
	замужем (женат)		
	разведена (разведен)		
	вдова (вдовец)		
	одинокий		
1.4	Наличие детей		
	в одном населенном пункте		
	в пределах Чувашии		
	за пределами республики		
1.5	Место жительства		
	город		
	село		
1.6	Образование		
	высшее		
	сп.специальное		
	сп.общее		
	неполное среднее		
1.7	Наличие инвалидности		
	I группа (III ст. утр. тр/сп)		
	II группа (III ст. утр. тр/сп)		
	III группа (I ст. утр. тр/сп)		
	без утраты тр/сп		
1.8	Сколько лет Вы состоите на социальном обслуживании		
	до 1 года		
	от 1 до 3 лет		
	от 3 до 5 лет		
	свыше 5 лет		

Опросный лист

по выявлению мнения граждан, состоящих на социальном обслуживании, о качестве предоставляемых социальных услуг нестационарными учреждениями социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов (полустационарное социальное обслуживание в отделении дневного пребывания)

№ пп	Вопрос	варианты ответов
I. Анкетные данные		
1.1	Ваш возраст	
1.2	Пол	
1.3	Семейное положение	
1.4	Наличие детей	
1.5	Место жительства	
1.6	Образование	
1.7	Наличие инвалидности	
1.8	Сколько лет Вы состоите на социальном обслуживании	

№ пп	Вопрос	варианты ответов
II. Предоставление социальных услуг		
2.1	Удовлетворены ли Вы условиями размещения Центра социального обслуживания (доступность, обеспечение средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащение телефонной связью, наличие помещений для приема граждан)	
2.2	Удовлетворены ли Вы квалификацией специалистов Центра социального обслуживания (знание нормативных документов, доброжелательность, добросовестность)	
2.3	Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о порядке и правилах предоставления социальных услуг	
2.4	Удовлетворяют ли Вас условия проживания в отделении	
2.5	Удовлетворяет ли Вас качество приготовления пищи	
2.6	Имеется ли у Вас возможность не реже чем один раз в неделю посетить баню, принять гигиенический душ (ванну)	
2.7	Соответствует ли перечень и периодичность предоставляемых Вам социальных услуг согласованному заключенному договору	

II. Предоставление социальных услуг	
2.1	Удовлетворены ли Вы условиями размещения Центра социального обслуживания (доступность, обеспечение средствами коммуникально-бытового обслуживания, оснащение телефонной связью, наличие помещения для приема граждан)
2.2	Удовлетворены ли Вы квалификацией специалистов Центра социального обслуживания (знание нормативных документов, доброжелательность, добросовестность)
2.3	Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о порядке и правилах предоставления социальных услуг
2.4	Удовлетворяют ли Вас условия пребывания в отделе
2.5	Удовлетворяет ли Вас перечень и качество социокультурных мероприятий
2.6	Соответствует ли перечень и периодичность предоставляемых Вам социальных услуг согласованному заключенному договору

Опросный лист
по выявлению мнения граждан, состоящих на социальном обслуживании, о качестве предоставляемых социальных услуг нестационарными учреждениями социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов (срочное социальное обслуживание)

№ пп	Вопрос	варианты ответов	
		да	нет
I. Анкетные данные			
1.1	Ваш возраст		
	18-55		
	56-60		
	61-80		
	81 и более		
1.2	Пол		
	муж.		
	жен.		
1.3	Семейное положение		
	замужем (женат)		
	разведена (разведен)		
	вдова (вдовец)		
	одинокий		
1.4	Наличие детей		
	в одном населенном пункте		
	в пределах Чувашии		
	за пределами республики		
1.5	Место жительства		
	город		
	село		
1.6	Образование		
	высшее		
	ср.специальное		
	ср.общее		
	неполное среднее		
1.7	Наличие инвалидности		
	I группа (III ст. утр. тр/сп)		
	II группа (III ст. утр. тр/сп)		
	III группа (I ст. утр. тр/сп)		
	без утраты тр/сп		
1.8	Сколько лет Вы состоите на социальном обслуживании		
	до 1 года (в т.ч. первичное обращение)		
	от 1 до 3 лет		
	от 3 до 5 лет		
	свыше 5 лет		

II. Предоставление социальных услуг	
2.1	Удовлетворены ли Вы условиями размещения Центра социального обслуживания (доступность, обеспечение средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащение телефонной связью, наличие помещений для приема граждан)
2.2	Удовлетворены ли Вы квалификацией специалистов Центра социального обслуживания (знание нормативных документов, доброжелательность, добросовестность)
2.3	Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о порядке и правилах предоставления социальных услуг

Опросный лист

по выявлению мнения граждан о качестве предоставляемых социальных услуг, которые проживают в стационарных учреждениях социального обслуживания населения

№ пп	Вопрос	варианты ответов	
		да	нет
I. Анкетные данные			
1.1	Ваш возраст		
	18-55		
	56-60		
	61-80		
	81 и более		
1.2	Пол		
	муж.		
	жен.		
1.3	Семейное положение		
	замужем (женат)		
	разведена (разведен)		
	вдова (вдовец)		
	одинокий		
1.4	Наличие детей		
	в одном населенном пункте		
	в пределах Чувашии		
	за пределами республики		
	нет детей		
1.5	Образование		
	высшее		
	сп.специальное		
	сп.общее		
	неполное среднее		
1.6	Наличие инвалидности		
	I группа (III ст. утр. тр/сп)		
	II группа (III ст. утр. тр/сп)		
	III группа (I ст. утр. тр/сп)		
	без утраты тр/сп		
1.7	Сколько лет Вы проживаете в интернате		
	до 1 года		
	от 1 до 3 лет		
	от 3 до 5 лет		
	свыше 5 лет		
II. Социально-бытовые услуги			
2.1	Удовлетворяют ли Вас условия проживания в интернате		
2.2	Удовлетворяет ли Вас качество приготовления		

	пищи				
2.3	Меняют ли Вам одежду и постельное белье своевременно				
2.4	Предоставляется ли Вам помощь в приобретении дополнительных продуктов, товаров для Ваших нужд				
2.5	Удовлетворены ли Вы квалификацией специалистов интерната (знание нормативных документов, доброжелательность, добросовестность)				
	III. Социально-медицинские услуги				
3.1	Удовлетворяет ли Вас медицинское обслуживание				
3.2	Удовлетворяет ли Вас проведение диспансеризации обеспечиваемых в интернате				
	IV. Социально-трудовая реабилитация				
4.1	Удовлетворяют ли Вас условия для прохождения лечебно-трудовой деятельности в интернате в соответствии с рекомендациями врача				
4.2	Ваши рекомендации для прохождения лечебно-трудовой реабилитации				
4.3	Удовлетворяют ли Вас количество и качество социокультурных мероприятий				