

# ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

## РАСПОРЯЖЕНИЕ

07.07.2020

№ 346

О проведении мониторинга мнения получателей услуг о качестве и доступности оказания услуг организациями социального обслуживания Томской области

1. В целях исполнения пункта 2.2 Плана мероприятий по реализации региональной «дорожной карты» изменений в отрасли социальной защиты, направленных на повышение эффективности и качества услуг населению Томской области, утвержденного распоряжением Департамента социальной защиты населения Томской области (далее – Департамент) от 27.12.2019 № 638, определить опрос в качестве основного метода выявления мнения получателей услуг о качестве и доступности оказания услуг подведомственными Департаменту организациями социального обслуживания населения (далее-организации социального обслуживания).

2. Утвердить методику мониторинга мнения получателей услуг о качестве и доступности оказания услуг организациями социального обслуживания согласно приложению № 1 к настоящему распоряжению.

3. Утвердить форму анкеты для опроса получателей услуг о качестве и доступности оказания услуг организациями социального обслуживания согласно приложению № 2 к настоящему распоряжению (далее-форма анкеты). Разместить на официальном сайте Департамента в сети «Интернет» форму анкеты, обеспечив техническую возможность выражения мнений получателей услуг о качестве и доступности оказания услуг организациями социального обслуживания.

4. Организациям социального обслуживания:

1) в срок до 15 июля 2020 года разместить на официальных сайтах в сети «Интернет» форму анкеты, обеспечив техническую возможность выражения мнений получателей услуг о качестве и доступности оказания услуг организациями социального обслуживания;

2) организовать проведение опросов получателей услуг о качестве и доступности оказания услуг организациями социального обслуживания;

3) организовать обработку первичных данных и представление итоговой информации в комитет социального обслуживания населения Департамента ежеквартально, в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

5. Признать утратившим силу распоряжение Департамента социальной защиты населения Томской области от 02.12.2013 № 369 «Об определении методов сбора информации для оценки качества работы и построения рейтингов подведомственных Департаменту социальной защиты населения Томской области областных государственных учреждений, оказывающих социальные услуги».

6. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя начальника Департамента Костыреву И.М.

Приложение № 1

УТВЕРЖДЕНА  
распоряжением Департамента  
социальной защиты населения  
Томской области  
от \_\_.07.2020 № \_\_

Методика  
мониторинга мнения получателей услуг о качестве и доступности оказания услуг  
организациями социального обслуживания

1. Настоящая методика определяет процедуру мониторинга мнения получателей услуг о качестве и доступности оказания услуг организациями социального обслуживания (далее-мониторинг), разработана в целях повышения качества и доступности предоставления услуг населению на территории города Томска и Томской области.

2. Целью мониторинга является:

выявление степени удовлетворенности граждан качеством предоставляемых организациями социального обслуживания услуг.

3. Мониторинг осуществляется организациями социального обслуживания ежеквартально.

4. Мониторинг проводится в форме анкетирования, а также в порядке интернет-опроса.

5. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться:

в помещениях организаций социального обслуживания и по месту оказания услуг участникам опроса;

интернет-опрос в форме заполнения опрос-анкеты на официальном сайте Департамента, а также организаций социального обслуживания.

6. Организации социального обслуживания:

организуют проведение опроса получателей социальных услуг;

проводят опрос в соответствии анкетой;

проводят сбор и первичную обработку анкет;

представляют итоговую информацию по результатам проведения опроса в Департамент ежеквартально, в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом;

размещают на официальном сайте организации социального обслуживания итоги изучения мнения получателей социальных услуг.

7. Опрос проводится среди совершеннолетних граждан, которые находятся на социальном обслуживании (далее – респонденты), является свободным и добровольным. В ходе опроса никто не может быть принужден к выражению своего мнения или отказу от него.

8. Анкета выдается каждому участнику опроса. Заполнение участником опроса более одной анкеты не допускается.

Участник опроса самостоятельно заполняет анкету или заполняет анкету в электронном виде, доступную на официальном сайте Департамента, а также официальных сайтах организаций социального обслуживания.

9. До начала заполнения анкеты участник опроса должен быть предупрежден о праве не отвечать на вопросы, о праве не указывать в анкете свои фамилию, имя, отчество и контактную информацию.

10. Руководители организаций социального обслуживания обеспечивают сохранность документации по проведению опроса и неприкосновенность заполненных анкет.

11. Количество респондентов должно составлять не менее 30 % от общего числа граждан, находящихся на социальном обслуживании на момент опроса.

12. Первичная обработка анкет состоит из следующих процедур:

1) контроль качества анкет.

Предполагает проверку анкет на полноту и точность заполнения по каждому вопросу.

Если в анкете отсутствуют ответы более чем на 3 поставленных вопроса, то такая анкета полностью исключается из обработки.

Если респондент не дал ответ на 1-2 поставленных вопроса, в них отмечается позиция «Нет ответа» и анкета включается в общий массив для обработки.

Если в вопросе, предполагающем выбор только 1 варианта ответа, респондент обводит несколько вариантов, и таких ответов в анкете более, чем 3, то анкета полностью исключается из обработки.

Если анкета не содержит ответа на какой-либо из вопросов, выявляющих социально-демографические характеристики респондентов (пол и возраст), то анкета полностью исключается из обработки.

2) подсчет ответов респондентов на вопросы по каждой анкете.

Перед тем, как приступить к обработке данных, каждой анкете присваивается индивидуальный номер (начиная от 1 согласно общему количеству анкет).

Далее производится подсчет общего количества ответов по каждому вопросу анкеты и результаты вносятся в таблицы распределения ответов.

3) заполнение таблиц распределения ответов.

Таблицы распределения ответов соответствуют конкретному вопросу анкеты.

Каждая таблица состоит из граф: «Вариант», «Количество ответов», «Процентное соотношение от общего числа опрошенных».

В графу «Количество ответов» вносится абсолютное число по каждому варианту ответа. Затем абсолютное число переводится в процентный показатель от общего числа опрошенных. Полученный показатель фиксируется в графе «% от общего числа опрошенных».

Форма для составления таблиц распределения ответов:

Наименование вопроса	Количество ответов	Процентное соотношение от общего числа опрошенных
а) варианты ответа		
б)		
в)		

6 и 10 вопросы анкеты являются открытыми, т.е. не подразумевают готовых вариантов ответа, предполагают выяснение мнения респондента в свободной форме.

Для обработки открытых вопросов необходимо внести каждый ответ респондента на отдельный бланк по следующей форме:

## Варианты ответов респондентов

1.
2.
3.
и т.д. по числу анкет

Далее производится подсчет частоты (повторяемости) идентичных по смыслу суждений. Близкие по содержанию суждения объединяются в одну смысловую группу. Таким образом, многозначность суждений сводится к пяти-десяти укрупненным. Ответы также подлежат подсчету (общее количество и процентное соотношение).

13. Ежеквартально, в срок до 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, по результатам мониторинга комитет социального обслуживания населения делает свод, содержащий итоги мониторинга.

Анкета  
для опроса получателей услуг о качестве и доступности  
оказания услуг организациями социального обслуживания населения

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве и доступности оказания услуг организациями социального обслуживания населения Томской области (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, комплексные центры социального обслуживания населения, центр социальной адаптации, центры социальной поддержки населения с отделениями социального обслуживания на дому).

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социального обслуживания населения Томской области и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве и доступности оказания услуг организациями социального обслуживания населения Томской области гарантируется.

1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

Да

Нет

2. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

Да

Нет

3. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

Да

Нет

4. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту, со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?

Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

Нет (услуга предоставлена с опозданием)

5. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да

Нет (переход к вопросу 8)

6. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да

Нет (укажите, чем конкретно не удовлетворены:)

---

---

---

---

7. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (социальные работники, психологи, медицинские работники)?

Да

Нет

8. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания социальных услуг?

Да

Нет

9. Удовлетворены ли Вы в целом качеством предоставления социальных услуг?

Да

Нет

10. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

---

---

---

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

11. Ваш пол

Мужской

Женский

12. Ваш возраст \_\_\_\_\_ (укажите, сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!