

ПРОТОКОЛ №1
заседания Общественного совета
при Главном управлении социальной защиты населения Курганской области

г. Курган

4 апреля 2018 года

Присутствовали:

Шабалин Иван Витальевич	- доцент кафедры социологии и социальной работы педагогического факультета Курганского государственного университета, председатель Общественного совета
Попова Ирина Петровна	- старший переводчик русского жестового языка Курганского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих»;
Мишура Ольга Геннадьевна	-заместитель председателя Курганской областной организации общероссийского профессионального союза работников государственных учреждений и общественного обслуживания Российской Федерации;
Ерофеева Ольга Григорьевна	-председатель Курганского областного отделения общероссийского общественного благотворительного фонда «Российский детский фонд»;
Приглашенные:	
Демина Вера Дмитриевна	- начальник Главного управления социальной защиты населения Курганской области;
Янков Дмитрий Викторович	-начальник отдела контрольно-организационной и кадровой работы Главного управления социальной защиты населения Курганской области;

Повестка:

1. Утверждение показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Курганской области.
2. Утверждение анкеты по анализу удовлетворенности качеством условий оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания Курганской области (в зависимости от типа организации социального обслуживания).

Слушали:

По вопросу 1,2 слушали Шабалина И.В., который представил на обсуждение показатели, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Курганской области и формы анкет по анализу удовлетворенности качеством условий оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания Курганской области (в зависимости от типа организации социального обслуживания).

Решения:

Утвердить показатели, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Курганской области (приложение 1), анкеты по анализу удовлетворенности качеством условий оказания

социальных услуг в организациях социального обслуживания Курганской области (в зависимости от типа организации социального обслуживания) (приложение 2).

Председатель Общественного совета

_____И.В. Шабалин

АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством условий оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания (НАДОМНАЯ ФОРМА ОБСЛУЖИВАНИЯ)

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания, в которой 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.

1. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации?

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен

2. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?

1. Да
2. Нет

3. Ожидали ли Вы предоставление услуги в организации больше установленного срока? (установленный срок ожидания – 15 минут)

1. Да
2. Нет

4. Сколько минут Вам пришлось ожидать прием к специалисту организации для получения информации?

1. Менее 15 минут
2. От 15 до 30 минут
3. Более 30 минут

5. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников организации?

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен

6. Удовлетворены ли Вы компетентностью, профессионализмом работников организации?

1. Полностью
2. Частично
3. Не удовлетворен

7. Считаете ли Вы, что качество Вашей жизни улучшилось в результате получения социальных услуг в организации?

1. Да
2. Нет

8. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуг в организации?
(отметить по каждой строке)

Критерий	удовлетворен Полностью	Частично удовлетворен	Не удовлетворен
Оперативность решения вопросов			
Порядок оплаты социальных услуг			
Конфиденциальность предоставления социальных услуг			
Периодичность прихода социальных работников на дом			

9. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?

1. Да
2. Нет

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!

АНКЕТА
по анализу удовлетворенности качеством условий оказания социальных
услуг в организациях социального обслуживания
(ПОЛУСТАЦИОНАРНАЯ ФОРМА ОБСЛУЖИВАНИЯ)

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания, в которой 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.

1. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации?

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен

2. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?

1. Да
2. Нет

3. Оцените благоустройство и содержание помещения организации и территорию, на которой оно расположено?

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен

4. Ожидали ли Вы предоставление услуги в организации больше установленного срока? (установленный срок ожидания – 15 минут)

1. Да
2. Нет

5. Сколько минут Вам пришлось ожидать прием к специалисту организации для получения информации?

1. Менее 15 минут
2. От 15 до 30 минут
3. Более 30 минут

6. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников организации?

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. не удовлетворен

7. Удовлетворены ли Вы компетентностью работников организации?

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен

8. Считаете ли Вы, что качество Вашей жизни улучшилось в результате получения социальных услуг в организации?

1. Да
2. Нет

9. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуг в организации?

(отметить **по каждой строке**)

Критерий	удовлетворен Полностью	Частично удовлетворен	Не удовлетворен
Оперативностью решения вопросов (своевременность и быстрота)			
Порядком оплаты социальных услуг			
Конфиденциальностью предоставления социальных услуг (неразглашение личных данных без Вашего согласия работниками организации)			
Жилым помещением			
Наличием оборудования для предоставления услуг			
Питанием			
Мебелью, мягким инвентарем			
Предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг			
Хранением личных вещей			
Оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническое помещением			
Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования (содержание в чистоте раковин, унитазов и др.)			
Графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания			

10. Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых и пр.)?

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен

11. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?

1. Да
2. Нет

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!

АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством условий оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания (СТАЦИОНАРНАЯ ФОРМА ОБСЛУЖИВАНИЯ)

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания, в которой 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.

1. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации?

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен

2. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?

1. Да
2. Нет

3. Оцените благоустройство и содержание помещения организации и территорию, на которой оно расположено?

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен

4. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников организации?

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен

5. Удовлетворены ли Вы компетентностью работников организации?

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен

6. Считаете ли Вы, что качество Вашей жизни улучшилось в результате получения социальных услуг в организации?

1. Да
2. Нет

7. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуг в организации?

(отметить **по каждой строке**)

Критерий	удовлетворен Полностью	Частично удовлетворен	удовлетворен Не	Затрудняюсь ответить
Конфиденциальностью предоставления социальных услуг (неразглашение личных данных без Вашего согласия работниками организации)				
Оперативностью решения вопросов (своевременность и быстрота)				
Порядком оплаты социальных услуг				
Жилым помещением				
Наличием оборудования для предоставления услуг				
Питанием				
Мебелью, мягким инвентарем				
Предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг				
Хранением личных вещей				
Оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническое помещением				
Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования (содержание в чистоте раковин, унитазов и др.)				
Графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания				

8. Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых и пр.)?

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен

9. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?

1. Да
2. Нет

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!