



ПОЛОЖЕНИЕ о проведении «Декады качества» в КГБУ СО «Ермаковский дом-интернат»

1. Общие положения

1.1. «Декада качества» проводится в рамках реализации подпункта «а» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» ежегодно в течение 10 рабочих дней, с 12 по 25 мая 2015 года.

1.2. Организатором «Декады качества» является министерство социальной политики края (далее – министерство).

1.3. Подготовку и проведение «Декады качества» осуществляет краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Ермаковский дом-интернат» (далее – учреждение).

1.4. Свод информации по итогам «Декады качества» от учреждений осуществляет КГБУ СО «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения».

1.5. В мероприятиях «Декады качества» и осуществлении проверки за ходом её реализации могут принимать участие члены Общественного совета при министерстве и представители общественных организаций ветеранов, инвалидов, семей, имеющих детей.

2. Цели и задачи

2.1. Целью проведения «Декады качества» является изучение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг в сфере социального обслуживания населения (далее – социальных услуг) для повышения качества деятельности учреждения.

2.2. Задачами «Декады качества» являются:

2.2.1. Проведение мониторинга удовлетворенности/неудовлетворенности граждан качеством предоставления социальных услуг учреждением.

2.2.3. Подведение итогов и анализ полученной информации для последующего определения направлений повышения качества предоставляемых социальных услуг и эффективности деятельности учреждения.

2.2.4. Подготовка руководителем учреждения планов мероприятий по повышению качества и эффективности деятельности с учетом мнения граждан.

3. Порядок проведения

3.1 Основные понятия и определения.

Респонденты – клиенты учреждения, чье мнение изучается в ходе проведения «Декады качества».

Выборка граждан – процентный показатель количества граждан, чье мнение о качестве полученных социальных услуг изучается в ходе проведения «Декады качества», от общего числа получающих услуги в учреждении (без учета внешне-территориального анкетирования).

Процент выборки должен составить не менее:

- 30 % от получающих услуги для учреждения.

Анкета (Приложение №1) – перечень вопросов, с помощью которых определяется уровень удовлетворенности/неудовлетворенности граждан качеством предоставления социальных услуг.

Опрос – метод получения устной или письменной информации от респондентов о качестве предоставления социальных услуг.

Виды опроса:

анкетирование – заполнение респондентом анкет в учреждении, а также в отделениях ФГУП «Почта России», кредитных организациях, отделениях УПФР и др. и в форме уличного опроса.

телефонный опрос – заполнение специалистами КГБУ СО «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения», проводящими мониторинг, анкеты на основании устных ответов, полученных от респондентов в ходе телефонного разговора;

интервью – заполнение анкеты на основании устных ответов, полученных от респондентов, в том числе при проведении внешне – территориального анкетирования, которое проводится вне территории учреждения с целью изучения мнения более широкого круга граждан о социальных услугах, предоставляемых в крае.

3.2. В рамках проведения «Декады качества» руководитель учреждения организует следующие мероприятия:

3.2.1. Не менее чем за неделю до начала «Декады качества» организует проведение информационно-разъяснительной работы, в том числе с размещением информации на информационных стендах, официальных порталах, в СМИ, отделениях ФГУП «Почта России», УПФР, кредитных организациях и др.

3.2.2. В дни проведения «Декады качества» создают условия для проведения опроса граждан на основании анкет по формам согласно приложению 2, полученных:

- от заявителей лично либо по почтовой связи;
- через официальные порталы в сети Интернет;
- по электронной почте и факсимильной связи;
- через отделения ФГУП «Почта России», УПФР, кредитные организации и др.;
- через единый справочный телефон 8-800-350-20-50.

3.2.3. В течение 10 рабочих дней после проведения «Декады качества» проводят анализ полученных результатов и направляют в КГБУ СО «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения».

- сводную информацию об итогах «Декады качества» по форме согласно приложению 3 с пояснительной запиской (анализ комментариев, пожеланий, замечаний и др.);

- план мероприятий по повышению качества и эффективности деятельности с учетом мнения граждан, где в обязательном порядке указываются сроки и способы повышения качества и эффективности деятельности.

3.3. Специалисты КГБУ СО «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения» в течение 30 рабочих дней формируют сводную информацию по формам согласно приложению 3, сводный план мероприятий по отрасли. Итоговую информацию направляют в отдел анализа и прогноза социального развития министерства.

3.4. Отдел анализа и прогноза социального развития министерства на основании полученной информации от КГБУ СО «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения» в течение 10 рабочих дней готовит материалы о результатах проведения «Декады качества» для публикации на официальном сайте министерства и информационно - аналитическом журнале «Социальное развитие: Регион 24».

3.5. Учреждение обеспечивает хранение анкет до проведения следующей «Декады качества».

3.6. Министерство имеет право запросить у учреждения анкеты проведенных опросов граждан для проверки.

**АНКЕТА
ДЛЯ ДОМА-ИНТЕРНАТА**

В рамках «Декады качества» предоставления социальных услуг просим Вас принять участие в опросе.

Мы высоко ценим Ваше мнение и обязательно учтем его в своей дальнейшей работе!

Возраст _____

Пол М Ж

1. Как долго Вы проживаете в нашем Учреждении?

до 1 года

от 1 года до 5 лет

более 5 лет

2. Учитывались ли Ваши пожелания при размещении в жилую комнату?

Да Нет

3. Уровень комфортности Вашего проживания в Учреждении:

высокий

средний

низкий

4. Устраивает ли Вас качество питания (вкусное и свежее)?

да

частично

нет

5. Сотрудники Учреждения:

доброжелательные, вежливые

равнодушные

грубые

6. Устраивает ли Вас организация досуга в доме-интернате?

да	<input type="checkbox"/>
частично	<input type="checkbox"/>
нет	<input type="checkbox"/>

7. Предоставляемая одежда и обувь подходит Вам по росту и размеру:

да	<input type="checkbox"/>
частично	<input type="checkbox"/>
нет	<input type="checkbox"/>

8. Информация об оплате за обслуживание:

Вам понятна	<input type="checkbox"/>
Вам не понятна	<input type="checkbox"/>
не доведена до Вас	<input type="checkbox"/>

9. Оцените качество предоставления социальных услуг:

удовлетворены	<input type="checkbox"/>
не удовлетворены	<input type="checkbox"/>

10. Что, по Вашему мнению, необходимо изменить в работе Учреждения?

11. Как часто у Вас проходят собрания клиентов Учреждения?

один раз в месяц	<input type="checkbox"/>
один раз в три месяца	<input type="checkbox"/>
затрудняюсь ответить	<input type="checkbox"/>

Ф.И.О., телефон (заполняется по желанию) _____

Спасибо!