Приложение к приказу министерства социальной политики Красноярского края от « 05» 04 2022 № 203-ОД

Положение

о проведении декады качества предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан

в Красноярском крае

1. Общие положения
   1. Декада качества предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан в Красноярском крае (далее - Декада качества 2022) проводится в целях изучения уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан (далее - услуг) для повышения качества деятельности краевого государственного казенного учреждения «Управление социальной защиты населения» (далее - КГКУ «УСЗН») и краевых государственных учреждений социального обслуживания (далее - учреждения) с 18 по 29 апреля 2022 года.
   2. Организатором Декады качества 2022 является министерство социальной политики Красноярского края (далее - министерство).
   3. Подготовку и проведение Декады качества 2022 осуществляют КГКУ «УСЗН», учреждения.
   4. Свод информации по итогам Декады качества 2022 от КГКУ «УСЗН» и учреждений осуществляет краевое государственное казенное учреждение «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения» (далее - КГКУ «РМЦ»).
   5. В мероприятиях Декады качества 2022 и осуществлении проверки

за ходом её реализации могут принимать участие члены Общественного совета при министерстве и представители общественных организаций

ветеранов, инвалидов, семей, имеющих детей.

1. Задачи
   1. Задачами Декады качества 2022 являются:
      1. Проведение мониторинга удовлетворенности

или неудовлетворенности граждан качеством предоставления услуг КГКУ «УСЗН» (его территориальными отделениями) и учреждениями.

* + 1. Подведение итогов и анализ полученной информации

для последующего определения направлений повышения качества предоставляемых услуг и эффективности деятельности КГКУ «УСЗН» и учреждений.

3

отделений) и руководители учреждений организуют следующие мероприятия:

* + 1. Не менее чем за неделю до начала Декады качества 2022 организуют проведение информационно-разъяснительной работы, в том числе с размещением информации на информационных стендах, официальных порталах, в СМИ, отделениях У ФПС «Почта России», МФЦ, ОПФР, кредитных организациях и др.;
    2. В дни проведения Декады качества 2022 создают условия для проведения опроса граждан на основании анкет по формам согласно приложению № 1 к настоящему Положению, получаемых:

от заявителей лично либо по почтовой связи;

через анкету на портале «Активный гражданин. Красноярский край»;

по электронной почте и факсимильной связи;

через отделения УФПС «Почта России», МФЦ, ОПФР, кредитные организации и др.;

* + 1. В течение 10 рабочих дней после проведения Декады качества 2022 руководители учреждений проводят анализ полученных результатов и направляют в КГКУ «РМЦ»:

сводную информацию об итогах Декады качества 2022 по формам согласно приложению № 2 к настоящему Положению с пояснительной запиской (анализ комментариев, пожеланий, замечаний, рисунков детей и др.);

план мероприятий по повышению качества и эффективности деятельности учреждений с учетом мнения граждан согласно приложению № 3 к настоящему Положению, где в обязательном порядке указываются сроки и мероприятия по повышению качества и эффективности деятельности.

* 1. КГКУ «УСЗН» после получения сводных данных от территориальных отделений по формам согласно приложению № 2 к настоящему Положению проводит анализ полученных результатов и направляет в КГКУ «РМЦ»:

в течение 20 рабочих дней после проведения Декады качества 2022 сводную информацию в разрезе территориальных отделений об итогах Декады качества 2022 с приложением пояснительной записки (анализ комментариев, пожеланий, замечаний, рисунков детей и др.);

в течение 25 рабочих дней после проведения Декады качества 2022 план мероприятий по повышению качества и эффективности деятельности с учетом мнения граждан согласно приложению № 3 к настоящему Положению, где в обязательном порядке указываются сроки и мероприятия по повышению качества и эффективности деятельности.

* 1. КГКУ «РМЦ»:

в течение 15 рабочих дней после получения от учреждений сводных данных, указанных в пункте 3.2.3 настоящего Положения, проводит анализ полученных результатов, осуществляет контроль за полнотой и корректностью направленной информации;

в течение 15 рабочих дней после получения сводной информации по итогам проведения Декады качества 2022 от КГКУ «УСЗН» формирует

4

сводную информацию и сводный план мероприятий по отрасли. Итоговую информацию направляет в отдел прогноза, программ, проектов развития системы социальной защиты населения министерства (далее - отдел).

* 1. Отдел на основании полученной информации от КГКУ «РМЦ» в течение 10 рабочих дней готовит материалы о результатах проведения Декады качества 2022 для публикации на официальном сайте министерства и в информационно-аналитическом журнале «Социальное развитие: Регион 24».
  2. КГКУ «УСЗН» и учреждения обеспечивают хранение анкет в течение года.
  3. Министерство имеет право запросить у КГКУ «УСЗН» и учреждений анкеты проведенных опросов граждан для проверки.
  4. Отчет о реализации плана мероприятий по повышению качества и эффективности деятельности с учетом мнения граждан КГКУ «УСЗН» и учреждения направляют в КГКУ «РМЦ» до 1 февраля 2023 года.
  5. Сводный отчет о реализации плана от отрасли формирует КГКУ «РМЦ» и направляет в министерство до 1 марта 2023 года.

2

Форма - ДИ/в

АНКЕТА ПОЛУЧАТЕЛЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ  
В ДОМЕ-ИНТЕРНАТЕ (ПАНСИОНАТЕ)

ДЛЯ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА И ИНВАЛИДОВ В рамках Декады качества 2022 предоставления социальных услуг просим Вас принять участие в опросе.

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

В озраст

Пол М □ Ж □

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Как долго Вы проживаете в учреждении?  до 1 года | □ |
| от 1 года до 5 лет | □ |
| более 5 лет | □ |
| 2. Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг (помещение, оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.)? Комфортно Ваше проживание:  Да □ | |
| частично | □ |
| нет  (если условия не удовлетворяют, укажите что именно не удовлетворяет) | □ |

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

Да □ Нет П

1. Считаете ли Вы доступными объекты и условия оказания социальных услуг в учреждении, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан?

|  |  |
| --- | --- |
| доступны | □ |
| малодоступны | □ |
| недоступны | □ |
| 5. Устраивает ли Вас качество питания? |  |
| да | □ |
| частично | □ |
| нет | □ |
| 6. Сотрудники учреждения при оказании доброжелательны и внимательны? | Вам услуги вежливы |
| да | □ |
| нет | □ |

3

1. Удовлетворены ли Вы компетентностью (профессионализмом) персонала (социальных, медицинских работников) при предоставлении социально-медицинских услуг?

|  |  |
| --- | --- |
| полностью удовлетворен(а) | □ |
| чем-то удовлетворен(а), чем-то нет | □ |
| совсем не удовлетворен(а) | □ |
| затрудняюсь ответить | □ |
| 8. Устраивает ли Вас организация досуга в доме-интернате (пансионате)? | |
| да | □ |
| частично | □ |
| нет | □ |
| 9. Информация об оплате за социальное обслуживание: |  |
| вам понятна | □ |
| вам не понятна | □ |
| не доведена до Вас | □ |
| 10. Всегда ли вы можете попасть на личный прием директора учреждения? | |
| да | □ |
| очень редко | □ |
| никогда | □ |
| 11. Оцените качество предоставления социальных услуг:  удовлетворен(а) | □ |
| не удовлетворен(а) | □ |
| 12. Что, по Вашему мнению, необходимо изменить в работе учреждения? | |
|  | |
| 13. Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе учреждения | |
| (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) | и о порядке |
| (перечне) предоставления социальных услуг, предоставляемой на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении? | по телефону, |
| полностью удовлетворен(а) | □ |
| чем-то удовлетворен(а), чем-то нет | □ |
| совсем не удовлетворен(а) | □ |
| затрудняюсь ответить | □ |
| Ф.И.О., телефон (заполняется по желанию) | |

Спасибо!

Наименование учреждения