



Директорам государственных казенных учреждений по социальной защите населения Республики Мордовия и ГБУ Республики Мордовия «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»

В соответствии с Планом по организации проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания Республики Мордовия, предусмотрено проведение независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания Республики Мордовия.

В качестве организации оператора определен ИП Дворянкин Я.А.

В связи с вышеизложенным, директорам учреждений необходимо:

1) обеспечить готовность организаций к проведению независимой оценки качества работы;

2) обеспечить в срок не позднее 27 ноября 2020г. предоставление фотоматериалов внешнего вида Ваших учреждений как внутри, так и снаружи здания в части:

- наличия информационного стенда учреждения;
- оборудования зоны отдыха (ожидания);
- наличия навигаций внутри учреждения;
- оборудования санитарно-гигиенического помещения;
- оборудования входных групп, поручней, дверных проемов;
- наличия стоянки для автотранспортных средств, в том числе для инвалидов.

3) обеспечить в кратчайшие сроки (не позднее 7 декабря 2020г.) распространение анкеты и ее заполнение среди получателей срочных социальных услуг посредством:

- размещения новостной информации с ссылкой на прохождение опроса на сайте учреждения;

- заполнения бумажной формы анкеты при личном обращении гражданина в учреждение и с последующем введением сотрудниками учреждения данных на электронной странице анкеты для оценки качества услуг (<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=DQSIkWsW0yxEjajBLZtrQAAAAAAMAAADStp9pUN0NGUII1QUNaOVpZTEZNVtcxNjFLMktIRS4u&embed=true>):

- размещения объявления с QR-кодом на анкету по оценке качества предоставления услуг на информационных стендах учреждения;

4) постоянно информировать Министерство (отдел организации социального обслуживания населения) о ходе проведения независимой оценки качества работы и возникших трудностях в процессе ее осуществления.

Директора государственных учреждений, подведомственных Минсоцтрудоустройства Республики Мордовия, несут персональную ответственность за организацию проведения независимой оценки в организациях.

Приложение:

- анкета оценки качества услуг на 3 л. в 1 экз.

- объявление на стенды с ссылкой на анкету оценки качества услуг на 1 л. в 1 экз.;

- информация о количестве респондентов для проведения опроса, которым предоставляются срочные социальные услуги на 2л. в 1 экз.

Заместитель Министра



С.В. Купцов

Информация  
о количестве человек, которым предоставляются срочные социальные услуги

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Общая численность получателей срочных социальных услуг в 2019 году, человек	Общая численность получателей срочных социальных услуг на 1 сентября 2020 года, человек	Количество респондентов (40% от генеральной совокупности), человек
1	ГКУ "Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ"	676	515	206
2	ГКУ "Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ"	805	180	72
3	ГКУ "Социальная защита населения по Большеберезниковскому району РМ"	385	377	151
4	ГКУ "Социальная защита населения по Большеигнатовскому району РМ"	794	271	108
5	ГКУ "Социальная защита по Дубенскому району РМ"	465	124	50
6	ГКУ "Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ"	406	333	133
7	ГКУ "Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ"	1067	148	59
8	ГКУ "Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)"	884	201	80
	<i>Инсарский район</i>	473	83	33
	<i>Кадошкинский район</i>	475	118	47
9	ГКУ "Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ"	623	257	103
10	ГКУ "Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ"	949	209	84
11	ГКУ "Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ"	410	70	28
12	ГКУ "Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ"	793	369	148

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Общая численность получателей срочных социальных услуг в 2019 году, человек	Общая численность получателей срочных социальных услуг на 1 сентября 2020 года, человек	Количество респондентов (40% от генеральной совокупности), человек
13	ГКУ "Социальная защита населения по Лямбирскому району РМ"	624	182	73
14	ГКУ "Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ"	734	382	153
15	ГКУ "Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ"	1743	410	164
16	ГКУ "Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ"	494	356	142
17	ГКУ "Социальная защита населения по Темниковскому району РМ"	940	248	99
18	ГКУ "Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ"	332	217	87
19	ГКУ "Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)"	722	401	160
	<i>Торбеевский район</i>	380	242	97
	<i>Атюрьевский район</i>	342	159	64
20	ГКУ "Социальная защита населения по Чамзинскому району РМ"	614	468	187
21	ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»	7833	4716	600
	<i>Октябрьский район</i>	3180	1433	182
	<i>Пролетарский район</i>	2152	1658	211
	<i>Ленинский район</i>	2501	1625	207
<b>ИТОГО:</b>		<b>22293</b>	<b>10434</b>	<b>2887</b>

**Анкета**  
**для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы**

**Уважаемый участник опроса!**

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы и повысить качество оказания услуг населению.

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

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

**1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?**

Да

Нет (переход к вопросу 3)

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

Да

Нет

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

Да

Нет (переход к вопросу 5)

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

Да

Нет

**5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию).**

Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

Нет (услуга предоставлена с опозданием)

**6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?**

Да

Нет

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

Да

Нет (переход к вопросу 9)

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

Да

Нет

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?**

Да

Нет

**10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (социальные работники)**

Да

Нет

**11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?**

Да

Нет (переход к вопросу 13)

**12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?**

Да

Нет

**13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?**

Да

Нет

**14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?**

Да

Нет

**15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

Да

Нет

16. Название муниципального района Республики, в котором Вы проживаете?
17. Полное название организации социального обслуживания, услугами которой Вы пользуетесь?
18. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:
- 
- 

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

19. Ваш пол

Мужской

Женский

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

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

# АНКЕТА ДЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ

Уважаемый получатель наших услуг!

Мы высоко ценим Вас и хотим сделать услуги, оказываемые нашими центрами социальной защиты населения лучше и эффективнее.

Поэтому настоятельно просим Вас оказать нам в этом поддержку.

Просто пройдите наш интерактивный опрос с помощью Вашего смартфона. Это займёт не более 2 минут.

Наведите камеру смартфона на QR-код (квадрат с машиносчитываемой зоной в этом письме), затем, как только смартфон «увидит» ссылку, перейдите с его помощью на нашу анкету, а далее следуйте инструкции.



С наилучшими пожеланиями,

Администрация учреждения