

**МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ И ТРУДА
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

23.10.2013 г.

№ 61

О порядке изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг государственными учреждениями Астраханской области, подведомственными министерству

С целью изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг государственными учреждениями Астраханской области, подведомственными министерству, министерство социального развития и труда Астраханской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг государственными учреждениями Астраханской области, подведомственными министерству.

2. Департаменту организации социальной поддержки и социального обслуживания (Новоженина Е.А.):

2.1. Не позднее трех рабочих дней со дня подписания направить копию настоящего постановления в агентство связи и массовых коммуникаций Астраханской области для официального опубликования.

2.2. Направить копию настоящего постановления поставщикам справочно-правовых систем ООО «Астрахань-Гарант-Сервис» и ООО «Информационный центр «Консультант Сервис» для включения в электронные базы данных.

3. Департаменту общественных связей и коммуникационных технологий (Хохлов А.В.) разместить постановление на официальном сайте министерства www.minsotrud.astrobl.ru. в десятидневный срок со дня его принятия.

4. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

И.о. министра

Л.Г. Шевченко

Утвержден
постановлением министерства
социального развития и труда
Астраханской области
от 23.10.2013 г. № 61

Порядок
изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг
государственными учреждениями Астраханской области,
подведомственными министерству

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве оказания государственных услуг государственными учреждениями Астраханской области, подведомственными министерству социального развития и труда Астраханской области (далее – учреждения), разработан в целях повышения качества управления региональными финансами, эффективности расходования средств бюджета Астраханской области, выделяемых учреждениям.

1.2. Изучение мнения населения о качестве оказываемых государственных услуг (далее - исследование) осуществляется учреждениями либо независимыми организациями, привлеченными на договорной основе в соответствии с действующим законодательством.

1.3. Результаты проведенного исследования подлежат опубликованию на официальном сайте министерства социального развития и труда Астраханской области (далее - министерство) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.minsoctrud.astrobl.ru.

2. Порядок проведения исследования

2.1. Исследование проводится в форме выборочного анкетирования граждан - получателей услуг (далее - получатель услуг) непосредственно в учреждениях не реже 1 раза в год.

2.2. Для проведения исследования используются анкеты по прилагаемой форме (Приложение 1).

2.3. Заполнение анкеты осуществляется получателем услуг.

2.4. Заполнение получателем услуг более чем одной анкеты не допускается.

2.5. До начала заполнения анкеты получатель услуг предупреждается о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов, о праве не указывать в анкете свои фамилию, имя, отчество и контактную информацию.

2.6. Заполненные анкеты обобщаются по прилагаемой форме (Приложение 2) и направляются в министерство.

АНКЕТА

для изучения мнения населения о качестве оказания услуг
в стационарных условиях

1. Ваш пол:

1. муж.

2. жен.

2. Ваш возраст:

1. до 60 лет

2. от 60 до 69 лет

3. от 70 до 80 лет

4. старше 80 лет

4. Наличие инвалидности

1. имею _____ группу

2. не имею

5. Удовлетворяет ли Вас качество оказываемых услуг в учреждении?

1. да

2. если нет, то, что не удовлетворяет:

питание _____

размеры комнаты _____

санитарно-гигиеническое состояние учреждения _____

организация медицинского обслуживания _____

организация досуга _____

отношение персонала учреждения _____

другое _____

6. Каким формам досуга Вы отдаете предпочтение?

1. просмотр телепередач _____

2. участие в мероприятиях, организуемых учреждением _____

3. посещение библиотеки _____

4. посещение кружков _____

5. рукоделие _____

6. никаким _____

7. Ваши предложения по улучшению качества оказания услуг в учреждении:

АНКЕТА
для изучения мнения населения о качестве оказания услуг
в рамках школ третьего возраста

1. Ваш пол:

1. муж.
2. жен.

2. Ваш возраст:

1. до 60 лет
2. от 60 до 69 лет
3. от 70 до 80 лет
4. старше 80 лет

3. Ваше семейное положение:

1. холост (не замужем)
2. состою в браке
3. разведен (а)
4. вдовец (вдова)

4. Наличие инвалидности

1. имею _____ группу
2. не имею

5. Наличие совместно проживающих родственников

1. проживаю с родственниками
2. проживаю отдельно

6. Наличие родственных связей

1. с родственниками регулярно поддерживаю связь
2. с родственниками иногда поддерживаю связь
3. с родственниками потеряны социальные связи
4. родственников не имею

7. Как Вы узнали об учреждении?

1. рассказали родственники, соседи, знакомые
2. узнал(а) из средств массовой информации
3. узнали от работников учреждения

8. Как давно Вы посещаете учреждение?

_____ лет _____ месяцев

9. Занятия по каким направлениям Вы посещаете?

10. Какие занятия хотели бы посещать?

11. Удовлетворяет ли Вас качество оказываемых услуг в учреждении?

1. да

2. если нет, то, что не удовлетворяет: _____

12. Ваши предложения по улучшению качества оказания услуг в учреждении:

АНКЕТА

для изучения мнения населения о качестве оказания услуг на дому

1. Ваш пол:
 1. муж.
 2. жен.
2. Ваш возраст:
 1. до 60 лет
 2. от 60 до 69 лет
 3. от 70 до 80 лет
 4. старше 80 лет
3. Ваше семейное положение:
 1. холост (не замужем)
 2. состою в браке
 3. разведен (а)
 4. вдовец (вдова)
4. Наличие инвалидности
 1. имею _____ группу
 2. не имею
5. Наличие совместно проживающих родственников
 1. проживаю с родственниками
 2. проживаю отдельно
6. Наличие родственных связей
 1. с родственниками регулярно поддерживаю связь
 2. с родственниками иногда поддерживаю связь
 3. с родственниками потеряны социальные связи
 4. родственников не имею
7. Как Вы узнали о возможности получения социальных услуг?
 1. рассказали родственники, соседи, знакомые
 2. узнал(а) из средств массовой информации
 3. предложили работники учреждения
 4. предложили работники учреждения здравоохранения
8. Как давно Вы получаете социальные услуги на дому?
_____ лет _____ месяцев
9. Как давно социальные услуги предоставляются социальным работником, который обслуживает Вас в настоящее время?
_____ лет _____ месяцев
10. Сколько раз в неделю к Вам приходит социальный работник? _____
11. Соответствуют ли дни посещения социального работника с утвержденным графиком?
 1. да
 2. нет
12. Сколько времени в среднем длится одно посещение социального работника?
_____ часов _____ минут
13. Сколько времени, по Вашему мнению, должно длиться одно посещение социального работника?
_____ часов _____ минут
14. Удовлетворяет ли Вас качество оказываемых услуг?
 1. да
 2. если нет, то, что не удовлетворяет:
 - частота посещений социальным работником _____
 - перечень оказываемых услуг _____
 - качество выполнения услуг _____
 - личность социального работника _____
 - другое _____

15. Ваши предложения по улучшению качества оказания услуг:
