

**Приложение 4  
к Руководству по качеству**

УТВЕРЖДЕНО  
приказом директора ГБУ РК  
«Центр по предоставлению государственных услуг  
в сфере социальной защиты населения Ижемского района»  
от «15» декабря 2016 № 272-о.д.

**МЕТОДИКА  
ПО ОПРЕДЕЛЕНИЮ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ  
ГБУ РК «Центр по предоставлению  
государственных услуг в сфере социальной защиты  
населения Ижемского района»**

**Ижма, 2016**

# СОДЕРЖАНИЕ

## **Введение**

**Глава 1.** Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг

**Глава 2.** Контроль соответствия оказываемых услуг потребностям и нуждам клиентов

## **Приложения**

**Приложение 1.** Схема деятельности учреждения по контролю качества оказываемых услуг

**Приложение 2.** Схема проверки качества оказываемых услуг

**Приложение 3.** Акт проверки основных факторов, влияющих на работу учреждения

**Приложение 4.** Анкета удовлетворенности клиентов услугами

**Приложение 5.** Справка по контрольной проверке социального работника

**Приложение 6.** Справка по контрольной проверке специалиста отделения социальной помощи семье и детям

**Приложение 7.** Справка по контрольной проверке специалиста по социальной работе организационно-консультативного отделения

## Введение

Показателями, определяющими качество социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг, являются:

- 1) удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах;
- 2) укомплектование организации специалистами, оказывающими социальные услуги;
- 3) результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

При оценке качества социальных услуг используются следующие критерии:

- 1) полнота предоставления социальной услуги с учетом договора о предоставлении социальных услуг и индивидуальной программы предоставления социальных услуг (при наличии);
- 2) своевременность предоставления социальной услуги, в том числе с учетом степени нуждаемости получателя социальных услуг;
- 3) результативность (эффективность) предоставления социальной услуги (улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг).

В данной методике по определению качества социальных услуг создан готовый инструментарий диагностики уровня удовлетворенности клиентов, являющийся мониторингом, так как представляет собой регулярное повторяющееся исследование с помощью одного того же инструментария.

**Объект исследования** – получатели социальных услуг.

**Предмет исследования** - качество социальных услуг, оказываемых в учреждении.

**Цель** – определение уровня качества социальных услуг, оказываемых клиентам в учреждении.

**Задачи исследования:**

1. Выяснить удовлетворенность клиентов полученными услугами.
2. Определить уровень качества услуг, оказываемых учреждением.
3. Выявить потребности клиентов, которые остаются неудовлетворенными.
4. Описать состояние основных факторов, влияющих на качество социальных услуг.
5. Определить факторы, которые оказывают наибольшее влияние на качество обслуживания.

**Основные термины:**

**Социальная услуга** – действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

**Показатели качества социальных услуг:**

- удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах;
- укомплектование организации специалистами, оказывающими социальные услуги;
- результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

**Критерии качества социальных услуг:**

- полнота предоставления социальной услуги в форме социального обслуживания на дому с учетом договора о предоставлении социальных услуг и индивидуальной программы предоставления социальных услуг;
- своевременность предоставления социальной услуги, в том числе с учетом степени нуждаемости получателя социальных услуг;
- результативность (эффективность) предоставления социальной услуги (улучшение

условий жизнедеятельности получателя социальных услуг).

Удовлетворенность услугой определяется как соотношение между уровнем притязаний и их реализацией.

Методика по определению качества состоит из двух глав. В первой главе рассматривается содержание процесса проверки основных факторов, влияющих на качество социальных услуг (внутренний административный контроль). Во второй главе описан порядок проведения исследования удовлетворенности клиентов полученными социальными услугами (клиентский контроль). В приложениях к методике приведены все бланки, необходимые для проведения контроля качества оказываемых услуг.

## **Глава 1. Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг**

Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг, проводится администрацией учреждения. Контролю подлежат следующие основные факторы:

- наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует Учреждение;
- условия размещения Учреждения;
- укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация;
- состояние информации об Учреждении, порядке и правилах предоставления услуг.

Контроль основных факторов осуществляется службой контроля качества учреждения, утвержденной приказом директора учреждения.

При проведении данного вида контроля качества используются следующие методы:

- анализ документов;
- наблюдение.

При анализе документов рассматривают Устав учреждения, Положение об учреждении, положения о структурных подразделениях учреждения, руководства, служебные инструкции, правила, методики работы, эксплуатационные документы, приказы, акты и пр. В процессе контроля условий размещения учреждения и его отделений эксперты оценивают соответствие зданий и помещений на доступность для всех категорий обслуживаемых граждан, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения. Оценивают на соответствие санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям пожарной безопасности и безопасности труда, оснащение учреждения средствами коммунально-бытового обслуживания.

При контроле укомплектованности учреждения специалистами оценивают на соответствие штатному расписанию, выполнение обязанностей, изложенных в должностных инструкциях, проведение аттестаций в установленном порядке, соблюдение плана обучения специалистов и социальных работников и плана обучения работников по обязательным учебным программам (охране труда, ГО ЧС, пожарной безопасности).

Состояние информации об учреждении оценивают в соответствии с:

- Федеральным законом «О защите прав потребителей»;
- правилами размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг информационно-телекоммуникационной сети "интернет", утвержденными ПП РФ от 24 ноября 2014 г. N 1239.

Бланк акта проверки основных факторов приведен в Приложении 3.

## **Глава 2. Контроль удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания**

Мониторинг – это систематический сбор и обработка информации, которая может быть использована для улучшения принятия решения или как инструмент обратной связи в целях оценки качества предоставления социальных услуг или выработки политики в этой области.

Опрос клиентов. Для проведения опроса можно выбирать несколько человек в зависимости от количества клиентов.

Для того чтобы клиент отвечал на все вопросы искренне, был дружелюбно настроен, специалисту необходимо придерживаться следующих правил:

1. Опрашивать необходимо только тех людей, которые были predeterminedены условиями выборки.
2. Задавать все вопросы анкеты или бланка интервью.
3. Во время опроса необходимо скрывать свои убеждения и мнения, быть беспристрастным.
4. Интервьюеру нужно быть общительным, исполнительным, добросовестным, честным, дисциплинированным, аккуратным.
5. Интервью можно брать только в изолированном помещении, без присутствия третьих лиц.
6. При проведении интервью нельзя спешить.
7. По времени интервью должно занимать не более 20 минут.
8. Темп речи интервьюера должен быть средним (не быстрым, не медленным).
9. Внешний вид интервьюера должен соответствовать социальному статусу респондента (нельзя: парадный вид).

При заполнении бланков интервью нужно придерживаться следующих правил:

1. Каждый вопрос нужно читать точно так, как он написан.
2. Задавать вопросы в том порядке, в котором они приводятся.
3. Читать каждый вопрос медленно, чтобы респондент успел понять его смысл.
4. Не комментировать и не разъяснять вопросы, сформулированные в анкете. Если респондент не понял вопроса, необходимо повторить его еще раз. Независимо от характера ответа, поблагодарите респондента за высказанное мнение и только после этого переходите к следующему вопросу.
5. Соблюдать указания по технике заполнения, имеющиеся в тексте вопросника.
6. Если респонденту предлагается выбрать один из вариантов готовых ответов, необходимо зачитывать вслух все варианты.
7. Если респонденту предлагается ответить на «открытый вопрос», то есть в случае, когда не приводятся какие-либо готовые варианты ответов, следует записывать дословно то, что говорит респондент в ответ на заданный вопрос.
8. Раздел «ЗАМЕЧАНИЯ ИНТЕРВЬЮЕРА» заполняется сразу после беседы с респондентом, но без него.

**ПРИЛОЖЕНИЯ**  
**к Методике по определению качества социальных услуг**

Схема деятельности учреждения по контролю качества оказываемых услуг

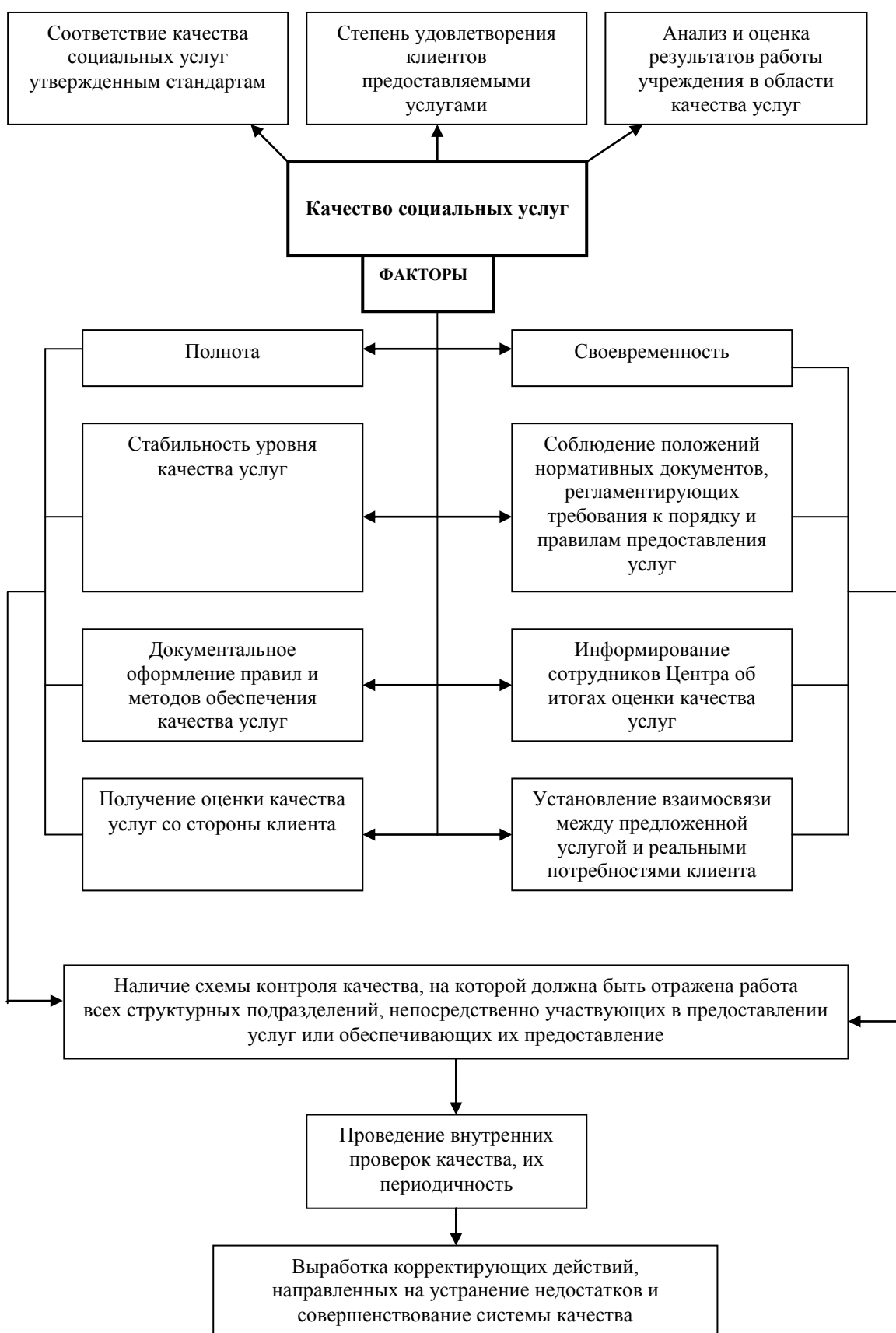
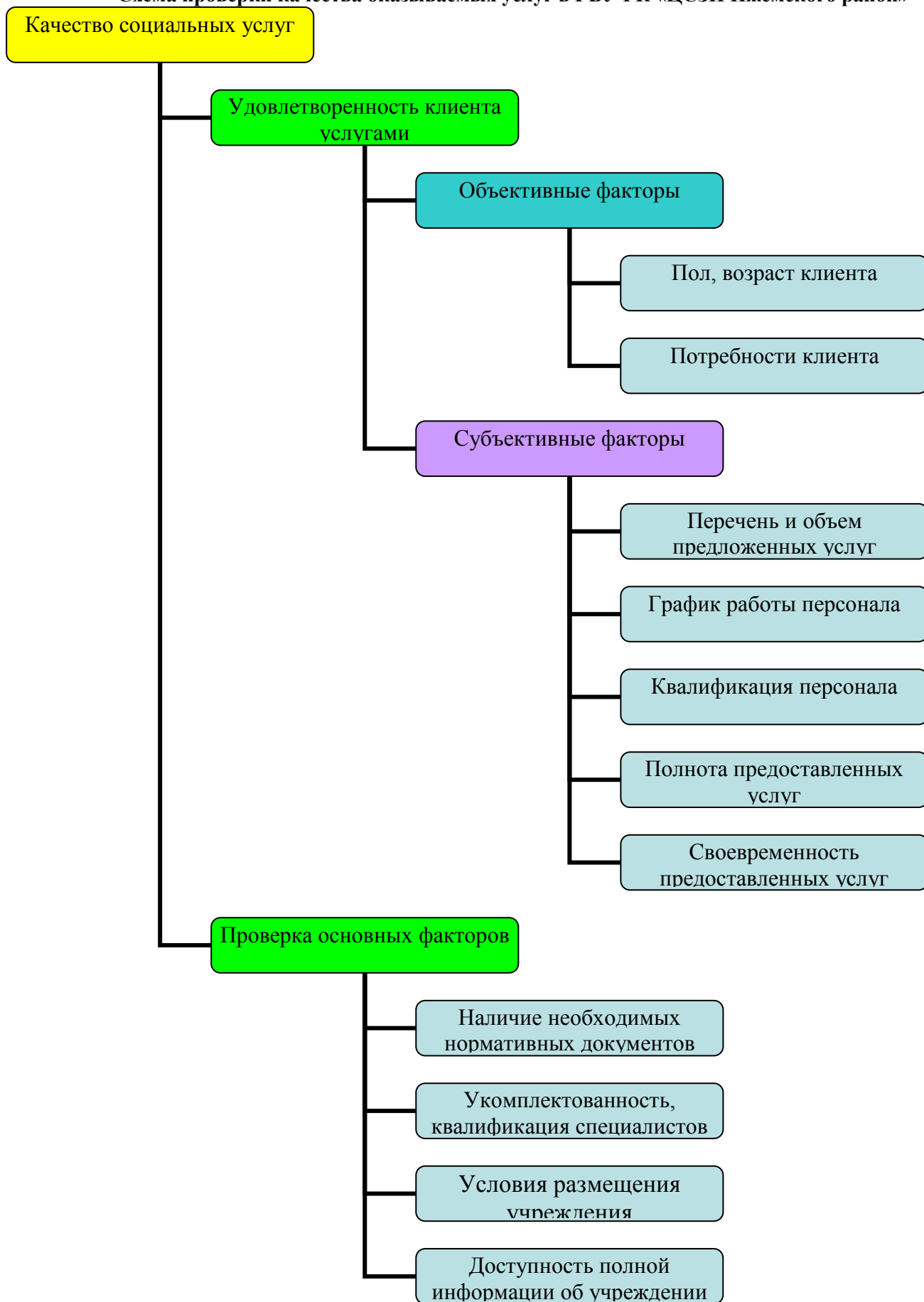


Схема проверки качества оказываемых услуг в ГБУ РК «ЦСЗН Ижемского район»





**УТВЕРЖДАЮ**

Директор ГБУ РК «Центр по предоставлению  
государственных услуг в сфере социальной  
защиты населения Ижемского района»

\_\_\_\_\_ Т.А. Залёткина

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**АКТ ПРОВЕРКИ № \_\_\_\_\_**

\_\_\_\_\_

(наименование ТЦ; структурного подразделения, подлежащего проверке)

**Цель проверки:** определение соответствия основных факторов, влияющих на качество работы Учреждения.

Мы, нижеподписавшиеся:

\_\_\_\_\_

(фамилии, инициалы)

\_\_\_\_\_,  
члены Службы контроля качества, провели в период с « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. проверку основных факторов, влияющих на работу  
учреждения, и составили настоящий Акт проверки в соответствии со следующей таблицей:

Наименование показателей	Оценка показателей		
	Соответствует полностью	Соответствует частично (указать, какие отсутствуют)	Отсутствует
<b>1. Наличие необходимых нормативных документов</b>			
<b>1.1. Законы Российской Федерации, постановления Правительства РФ; профессиональные стандарты</b>			
<b>1.2. Законы и постановления правительства Республики Коми</b>			
<b>1.3. Наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует учреждение:</b>			
Устав учреждения			
Положение об учреждении			
Положения о структурных подразделениях			
Руководство по качеству (с Приложениями)			
Правила внутреннего трудового распорядка			
Порядки, правила, регламенты, инструкции предоставления услуг			
<b>2. Укомплектованность, квалификация специалистов</b>			
Наличие штатного расписания, укомплектованность			

Уровень квалификации в соответствии с профессиональными стандартами			
Должностные инструкции на каждого работника			
Проведение аттестации			
Наличие плана обучения сотрудников, в том числе по охране труда, пожарной безопасности, ГО и ЧС			
<b>3. Условия размещения учреждения</b>			
Доступность для населения, в т.ч. для инвалидов и маломобильных граждан			
Соответствие зданий и помещений санитарно-гигиеническим нормам, требованиям пожарной безопасности			
Наличие телефонной связи, факса, доступа к Интернету			
Наличие специальной оценки рабочих мест			
Наличие оборудования и расходных материалов на рабочих местах			
<b>4. Полнота и доступность для населения информации об учреждении</b>			
- на информационных стендах			
- на сайте учреждения			

В процессе проведения проверки выявлено следующее:

---



---



---



---

Членами Службы контроля качества высказаны следующие замечания:

---



---



---



---

которые следует устранить в срок до « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Члены Службы контроля качества:

_____	_____
(фамилия, имя, отчество)	(подпись)
_____	_____
(фамилия, имя, отчество)	(подпись)
_____	_____
(фамилия, имя, отчество)	(подпись)
_____	_____
(фамилия, имя, отчество)	(подпись)

Дата составления: « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**АНКЕТА****УВАЖАЕМЫЙ КЛИЕНТ!**

Примите, пожалуйста, участие в нашем анкетном опросе. Ваши ответы помогут нам усовершенствовать процесс предоставления услуг населению.

**При заполнении опросного листа внимательно прочитайте вопрос и предлагаемые варианты ответов, затем выберите наиболее подходящий для Вас и обведите его кружком, если такого нет, то впишите свой собственный в специально отведенных для этого строчках.**

**Заранее благодарим Вас за ответы!**

1. Ваш пол:
- |         |   |
|---------|---|
| мужской | 1 |
| женский | 2 |
2. Ваш возраст \_\_\_\_\_ лет
3. Уровень Вашего образования:
- |                              |   |
|------------------------------|---|
| неполное среднее             | 1 |
| среднее, среднее специальное | 2 |
| неполное высшее, высшее      | 3 |
4. Ваш социальный статус
- |                |   |
|----------------|---|
| рабочий        | 1 |
| служащий       | 2 |
| пенсионер      | 3 |
| инвалид        | 4 |
| безработный    | 5 |
| иное (укажите) |   |
- 
5. Откуда Вы узнали о существовании ГБУ РК «Центр по предоставлению государственных услуг в сфере социальной защиты населения Ижемского района»?
- |   |   |
|---|---|
| от знакомых   | 1 |
| из средств массовой информации (газет, журналов, телепередач) | 2 |
| от специалистов центра  | 3 |
| из других источников (напишите, каких) _____                  |   |
- 
6. В какое отделение ГБУ РК «Центр по предоставлению государственных услуг в сфере социальной защиты населения Ижемского района» Вы обращались?
- |  |   |
|--|---|
| организационно-консультативное   | 1 |
| отделение социальной помощи семье и детям  | 2 |
| отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов | 3 |
7. Была ли вам оказана услуга, за которой Вы обращались?
- |  |     |
|--|-----|
|  | Да  |
|  | Нет |

**8. Если «Нет», то по какой причине вам было отказано предоставлении услуги?**

- Центр не имеет возможности оказать данную услугу 1  
Вас не устроили предложенные варианты 2  
другая причина (напишите) \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

**9. Укажите, пожалуйста, степень удовлетворенности полнотой и качеством предоставленной Вам услуги**

Параметры услуги	полностью удовлетворен	частично удовлетворен	не удовлетворен
Результат оказания услуги			
Полнота и своевременность информации об услуге			
Режим работы специалиста			
Оборудование места предоставления услуги			
Умение специалиста, оказывавшего Вам социальные услуги, организовать предоставление услуг, добиться решения Ваших проблем			
Возможность подачи предложений и замечаний по улучшению работы			

**10. Удовлетворены ли Вы отношением сотрудников Центра к Вам при обращении за предоставлением социальных услуг?**

Да Нет

**11. Если Вы не удовлетворены отношением сотрудников Центра к Вам лично, то укажите, по какой причине?** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**12. Какие предложения и пожелания по улучшению работы специалистов Вы хотели бы высказать? (напишите)** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Благодарим Вас за оказанную помощь!**

**Государственное бюджетное учреждение Республики Коми  
«Центр по предоставлению государственных услуг  
в сфере социальной защиты населения Ижемского района», ТЦСОН**

**СПРАВКА**

**по контрольной проверке социального работника ОСОД ГПВиИ № \_\_\_\_\_**

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О., населенный пункт

от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Цель проверки:

Ф.И.О. обслуживаемых:

Период, охваченный проверкой:

Результат проверки:

Основные оказанные услуги, полнота, своевременность, результативность и качество их оказания:

Оценка работы социального работника:

- обслуживаемыми (степень удовлетворенности, замечания, пожелания)

- заведующим отделением:

Подпись зав. отделением: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Государственное бюджетное учреждение Республики Коми  
«Центр по предоставлению государственных услуг в сфере социальной защиты  
населения Ижемского района», ТЦСОН

**СПРАВКА**

по контрольной проверке специалиста отделения социальной помощи семье и детям

\_\_\_\_\_ (должность, ФИО)

от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Направление деятельности, подлежащее проверке: \_\_\_\_\_

Цель проверки: \_\_\_\_\_

Период, охваченный проверкой: \_\_\_\_\_

План контрольной проверки:

Качество ведения документации (по услугам): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Качество ведения документации (патронаж): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Организация просветительской работы (информационный блок): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Организация мероприятий с несовершеннолетними: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Реализация мероприятий комплексной программы «Взявшись за руки»: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Результат проверки:

Основные оказанные услуги, полнота, своевременность, результативность и качество их оказания: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Оценка работы:

- обслуживаемыми (степень удовлетворенности, замечания, пожелания) \_\_\_\_\_

- заведующим отделением \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Подпись зав. отделением: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Государственное бюджетное учреждение Республики Коми  
«Центр по предоставлению государственных услуг в сфере социальной защиты  
населения Ижемского района», ТЦСОН

**СПРАВКА**  
по контрольной проверке специалиста по социальной работе организационно-  
консультативного отделения

\_\_\_\_\_ (ФИО)

от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Цель проверки:

Период, охваченный проверкой: \_\_\_\_\_

Расположение, характеристика рабочего места:

Характеристика участка обслуживания:

План контрольной проверки:

1. Выполнение функций по должностной инструкции за проверяемый период:
2. Оформление информационного стенда:
3. Ведение рабочей документации и отчетности:
4. Оценка работы с клиентами в день проверки:
5. Результаты опроса клиентов на предмет удовлетворенности обслуживанием:
6. Оценка заведующим работы специалиста, замечания, предложения:

Подпись зав. отделением: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_