

Государственное казенное учреждение Республики Мордовия  
«Научный центр социально-экономического мониторинга»

430005 Республика Мордовия,  
г. Саранск, ул. Б. Хмельницкого, 39а,  
тел.: (8342) 47-44-51

## ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ

### Анкета

#### Уважаемый респондент!

Приглашаем Вас принять участие в исследовании, посвященном оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Просим Вас внимательно ознакомиться с формулировкой вопросов и отметить тот вариант ответа, который Вы считаете наиболее подходящим. Анкета является анонимной, все данные будут использованы только в обобщенном виде.

**1. Название муниципального района республики (района ГО Саранск), в котором Вы проживаете:** \_\_\_\_\_

**2. Название организации социального обслуживания:** \_\_\_\_\_

**3. При посещении организации социального обслуживания обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**

1. Да

2. Нет → *переход к вопросу 5*



Саранск  
2022

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет → *переход к вопросу 7*

**6. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на ее официальном сайте в сети Интернет?**

1. Да
2. Нет

**7. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации социального обслуживания, в которую Вы обратились (в соответствии со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг; графиком прихода социального работника на дом и пр.)?**

1. Да, услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока
2. Нет, услуга предоставлена с опозданием

**8. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации социального обслуживания (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 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)?**

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет → *переход к вопросу 11*

**10. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации социального обслуживания?**

1. Да
2. Нет

**11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (сотрудники организации социального обслуживания и пр.)?**

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет → *переход к вопросу 15*

**14. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации социального обслуживания, 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)?**

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

**16. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации социального обслуживания, отдельных специалистов; периодичностью прихода социального работника на дом и пр.)?**

1. Да
2. Нет

**17. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания?**

1. Да
2. Нет

**Ваши предложения и пожелания по улучшению качества услуг в организации социального обслуживания:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### **Некоторые сведения о Вас**

**18. Ваш пол:**

- Мужской
- Женский

**19. Ваш возраст (количество полных лет):** \_\_\_\_\_

**БЛАГОДАРИМ ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!**

Государственное казенное учреждение Республики Мордовия  
«Научный центр социально-экономического мониторинга»

**ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ**

Бланк наблюдения

**Наименование учреждения:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Адрес учреждения:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Дата заполнения:** \_\_\_\_\_

**ФИО эксперта:** \_\_\_\_\_



Саранск

2022

**Внимание!** В примечаниях ко всем пунктам необходимо написать все, что не позволяет ответить на вопрос бланка наблюдения однозначно «да» или «нет», отметить обнаруженные недостатки информационной доступности и комфортности предоставления услуг в организации социального обслуживания, факты недоступности здания, его отдельных элементов и информации для всех групп инвалидов (лиц с нарушениями зрения, слуха, с умственными нарушениями, с нарушениями опорно-двигательного аппарата, передвигающихся с помощью технических средств реабилитации: трости, костылей, инвалидной коляски). А также указать организационные решения, принятые администрацией обследуемого учреждения для устранения недостатков.

## I. ИНФОРМАЦИЯ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, РАЗМЕЩЕННАЯ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ

### 1. Информационные стенды содержат общую информацию об организации социального обслуживания:

Перечень информации	Да	Нет
1. Дата государственной регистрации организации с указанием числа, месяца и года	1	2
2. Сведения об учредителе (учредителях) организации с указанием наименования, места нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	1	2
3. Место нахождения организации, ее филиалов ( <b>при наличии</b> ) с указанием адреса и схемы проезда	1	2
4. Режим работы организации с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	1	2
5. Контактные телефоны с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация, адрес электронной почты	1	2
6. Ф.И.О. руководителя, его заместителей, руководителей филиалов ( <b>при наличии</b> ) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	1	2

**Примечания:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 2. Информационные стенды содержат информацию о деятельности организации социального обслуживания:

### Перечень информации

	Да	Нет
1. Форма социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	1	2
2. Виды социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	1	2
3. Порядок и условия предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе:		
— перечень социальных услуг, предоставляемых организацией	1	2
— порядок и условия предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания	1	2
— тарифы на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания	1	2
— размер платы за предоставление социальных услуг	1	2
— возможность получения социальных услуг бесплатно	1	2
4. Численность получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг:		
— за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации	1	2
— за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	1	2
5. Количество свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания:		
— за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации	1	2
— за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	1	2
6. Объем предоставляемых социальных услуг:		
— за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации	1	2
— за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет	1	2

средств физических лиц и (или) юридических лиц		
7. Лицензия на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) <b>(при наличии)</b>	1	2
8. Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правила внутреннего трудового распорядка, коллективный договор (с приложением электронного образца документов)	1	2
9. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчеты об исполнении указанных предписаний <b>(при наличии)</b>	1	2

**Примечания:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**3. Информационные стенды содержат информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания:**

Перечень информации	Да	Нет
1. Материально-техническое обеспечение предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений), в том числе:		
— библиотеки	1	2
— объекты спорта	1	2
— средства обучения и воспитания	1	2
— условия питания	1	2
— обеспечение охраны здоровья	1	2
— доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети Интернет	1	2

**Примечания:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



#### 4. Информационные стенды содержат информацию о независимой оценке качества условий предоставления услуг:

Перечень информации	Да	Нет
1. Информация о проведении независимой оценки качества, в том числе:		
— сроки проведения независимой оценки качества	1	2
— количественные результаты оценки	1	2
— планы по устранению выявленных недостатков	1	2

**Примечания:** \_\_\_\_\_

---

---

---

---

## II. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГ

#### 5. В помещении организации имеется:

Требования	Да	Нет
1. Комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью (стулья, столы, диваны и т.д.)	1	2
2. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (работающие и предназначенные для посетителей)	1	2
3. Санитарное состояние помещений (качественная и своевременная уборка помещений, освещение и т. д.)	1	2
4. Наличие и доступность питьевой воды (работающий кулер, графин с водой)	1	2

**Примечания:** \_\_\_\_\_

---

---

---

---

**6. Навигация внутри организации имеет следующие характеристики:**

Требования	Да	Нет
1. Наличие и понятность навигации внутри организации социального обслуживания:		
— таблички с номерами кабинетов и их обозначением, в т. ч. санитарно-гигиенических комнат	1	2
— указатели и знаковая навигация на маршруте следования («Пожарный выход», «Туалет» и т.д.)	1	2
— перечень помещений с номерами и наименованием их назначения в зоне информирования организации	1	2
— предупреждающие и запрещающие знаки («Проход запрещен», «Курить запрещено» и т.д.)	1	2

**Примечания:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**7. Условия транспортной доступности организации социального обслуживания:**

Требования	Да	Нет
1. Транспортная доступность:		
— возможность доехать до организации на общественном транспорте	1	2
— наличие парковки	1	2

**Примечания:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**8. Условия доступности записи на получение услуги:**

Требования	Да	Нет
1. Доступность записи на получение услуги:		
— по телефону	1	2
— на официальном сайте организации в сети Интернет	1	2
— посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг	1	2
— при личном посещении у специалиста организации	1	2

**Примечания:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### III. Доступность услуг для инвалидов

#### 9. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:

Требования	Да	Нет
1. Входные группы оборудованы пандусами (подъемными платформами)	1	2
2. Внутри здания имеется лифт или подъемник, приспособленный для инвалидов (адаптированный лифт, поручни, расширенные дверные проемы)	1	2
3. В здании имеются сменные кресла-коляски	1	2
4. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов	1	2
5. На территории организации выделены стоянки для автотранспортных средств инвалидов	1	2

Примечания: \_\_\_\_\_

#### 10. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

Требования	Да	Нет
1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	1	2
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	1	2
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	1	2
4. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1	2
5. Наличие персонала, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	1	2
6. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	1	2

Примечания: \_\_\_\_\_