



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
Министерство социальной защиты населения Свердловской области

**ПРИКАЗ**

« 28 » января 2010 г.  
г. Екатеринбург

№ 34

*О проведении мониторинга  
качества и доступности предоставления государственных услуг*

В целях реализации Плана мероприятий по проведению административной реформы в Свердловской области на 2009-2010 годы, утвержденного постановлением Правительства Свердловской области от 31.12.2008 г. № 1446-ПП «О Программе проведения административной реформы в Свердловской области на 2009-2010 годы», на основании распоряжения Правительства Свердловской области от 29.09.2009 г. № 1025-РП «О методических рекомендациях по проведению мониторинга качества и доступности предоставления государственных услуг», а также в целях организации работы органов социальной защиты населения Свердловской области по проведению мониторинга качества и доступности предоставления государственных услуг

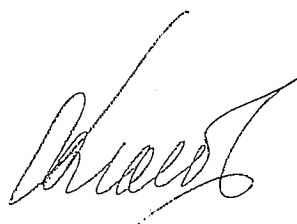
**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Установить, что мониторинг качества и доступности предоставления государственных услуг в сфере социальной защиты населения Свердловской области проводится в целях улучшения организации контроля за качеством и доступностью предоставления государственных услуг, выявления степени удовлетворенности населения Свердловской области качеством предоставляемых услуг и повышения эффективности деятельности бюджетных учреждений, оказывающих физическим лицам государственные услуги за счет средств областного бюджета.
2. Установить, что проведение мониторинга осуществляется Министерством социальной защиты населения Свердловской области, базовыми методическими учреждениями (центрами) системы социальной защиты населения Свердловской области, наделенными полномочиями в соответствии с приказами министра от 07.12.2005г. № 804 и от 14.04.2006 г. № 224, государственными областными учреждениями социального обслуживания населения.
3. Утвердить Порядок проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных услуг в учреждениях социального обслуживания Свердловской области (Приложение 1).

4. Заместителям министра социальной защиты населения Свердловской области, начальникам отделов Министерства, директорам базовых методических учреждений (центров), директорам государственных областных учреждений социального обслуживания населения обеспечить реализацию комплекса мероприятий по проведению мониторинга качества и доступности предоставления государственных услуг в соответствии с Порядком проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных услуг в учреждениях социального обслуживания Свердловской области.
5. Утвердить форму Опросного листа конкретного получателя социальных услуг в областных государственных стационарных учреждениях социального обслуживания Свердловской области (Приложение 2).
6. Утвердить форму Опросного листа конкретного получателя социальных услуг в областных государственных учреждениях социального обслуживания Свердловской области (Приложение 3).
7. Утвердить форму Отчета об обращениях граждан, поступивших в учреждение социального обслуживания населения Свердловской области (Приложение 4).
8. Считать жалобу обоснованной в случае, если выявлено нарушение, требующее принятия решения о привлечении лица, допустившего нарушение, к дисциплинарной, административной и уголовной ответственности.
9. Информационно-аналитическому отделу Министерства социальной защиты населения Свердловской области (Герасимова Е.А.), отделу координации процессов автоматизации и информатизации (Федоров С.В.) не позднее 1 марта 2010 года, разработать электронную форму обобщения опросных листов конкретного получателя социальных услуг, отчетов об обращениях граждан в формате Excel и распространить ее в учреждениях социальной защиты, в базовых методических учреждениях.
10. Руководителям учреждений социального обслуживания населения Свердловской области, базовых методических учреждений (центров), отделу стационарного социального обслуживания (Логинов И.Н.), отделу семейной политики и социального обслуживания семьи и детей (Брызгалов М.В.), отделу социальной адаптации и социального обслуживания населения (Илларионов И.В.), финансово-экономическому отделу (Безмельницына О.В.), информационно-аналитическому отделу социальной защиты населения Свердловской области (Герасимова Е.А.) производить обобщение опросных листов конкретного получателя социальных услуг, отчетов об обращениях граждан в формате Excel, отчетов о выполнении государственного задания и представлять по инстанции на бумажном и магнитном носителе в соответствии с Порядком проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных услуг в учреждениях социального обслуживания Свердловской области (Приложение 1).

11. Информационно-аналитическому отделу (Герасимова Е.А.) и отделу координации процессов автоматизации и информатизации (Федоров С.В.), организовать на официальном сайте Министерства проведение Интернет-опроса населения Свердловской области о качестве и доступности предоставляемых государственных услуг, эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения Свердловской области с ежеквартальной сменяемостью вопросов.
12. Информационно-аналитическому отделу (Герасимова Е.А.) представлять обобщенную информацию руководству Министерства по результатам опроса населения, отчетов по обращениям граждан, поступивших в учреждения социальной защиты, данных Интернет-опроса населения Свердловской области для ознакомления и дальнейшей работы по совершенствованию качества и доступности предоставляемых государственных услуг, для размещения на официальном сайте Министерства ежеквартально, не позднее 30 числа месяца, следующего за отчетным кварталом.
13. Отделу стационарного социального обслуживания (Логинов И.Н.), отделу семейной политики и социального обслуживания семьи и детей (Брызгалов М.В.), отделу социальной адаптации и социального обслуживания населения (Илларионов И.В.), финансово-экономическому отделу (Безмельницына О.В.) ежеквартально рассматривать представленные отчеты о выполнении государственного задания для оценки достижений требований к качеству и доступности предоставляемой государственной услуги, сравнения с плановыми показателями и внесения изменений в объемы финансирования учреждений социального обслуживания.
14. Финансово-экономическому отделу (Безмельницына О.В.) ежеквартально представлять руководству Министерства обобщенный отчет о выполнении государственного задания для ознакомления и дальнейшей организации работы по выполнению государственного задания, для размещения на официальном сайте Министерства.
15. Финансово-экономическому отделу (Безмельницына О.В.) ежегодно представлять в Министерство финансов Свердловской области отчет о выполнении государственного задания по форме, утвержденной постановлением Правительства Свердловской области от 25.06.2008 г. № 645-ПП «О порядке формирования и финансового обеспечения государственного задания в Свердловской области».
16. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра Софьина Л.А.

Заместитель председателя Правительства —  
Министр социальной защиты  
населения Свердловской области



В.А. Власов

**Порядок проведения мониторинга  
качества и доступности предоставления государственных услуг  
в учреждениях социального обслуживания Свердловской области**

№ п/п	Наименование мероприятия	Содержание мероприятия, Планируемые показатели	Исполнители	Форма реализации	Периодичность (срок)
1	2	3	4	5	6
<i>1. Рассмотрение представленных отчетов о выполнении государственных заданий по оказанию государственных услуг</i>					
1.1.	Отчет областных государственных стационарных учреждений социального обслуживания о выполнении государственного задания	представление отчетов в отдел стационарного социального обслуживания	областные государственные стационарные учреждения социального обслуживания населения Свердловской области	отчет по форме, утвержденной постановлением Правительства Свердловской области от 25.06.2008 г. № 645-ПП	ежеквартально, до 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом
1.2.	Отчет областных государственных учреждений социального обслуживания о выполнении государственного задания	представление отчетов в базовые методические учреждения (центры)	областные государственные учреждения социального обслуживания населения Свердловской области	отчет по форме, утвержденной постановлением Правительства Свердловской области от 25.06.2008 г. № 645-ПП	ежеквартально, до 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом
1.3.	Представление обобщенного отчета по округу за отчетный период о выполнении социальными учреждениями государственного задания, в разрезе: - учреждения социального обслуживания семьи и детей;	представление обобщенных отчетов в отдел семейной политики и социального обслуживания семьи и детей, в отдел социальной адаптации и социального обслуживания населения	базовые методические учреждения (центры)	обобщенный отчет по утвержденной форме	ежеквартально, до 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом

	<p>- учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов;</p>	<p>представление обобщенного отчета в финансово-экономический отдел министерства</p>	<p>отдел семейной политики и социального обслуживания семьи и детей, отдел социальной адаптации и социального обслуживания населения, отдел стационарного социального обслуживания</p>	<p>обобщенный отчет по утвержденной форме</p>	<p>ежеквартально, до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом</p>
1.4.	<p>Представление обобщенного отчета за отчетный период о выполнении учреждениями социального обслуживания государственного задания, в разрезе: - учреждения социального обслуживания семьи и детей; - учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов; - учреждения стационарного социального обслуживания;</p>	<p>рассмотрение представленных отчетов о фактическом достижении требований к качеству государственной услуги и объемах оказания государственной услуги, в установленном государственном задании</p>	<p>отдел семейной политики и социального обслуживания семьи и детей, отдел социальной адаптации и социального обслуживания населения, отдел стационарного социального обслуживания, финансово-экономический отдел</p>	<p>оценка достижений требований к качеству государственной услуги</p>	<p>ежеквартально</p>
1.5.	<p>Анализ отчетов учреждений социального обслуживания о выполнении государственного задания</p>	<p>сравнение с плановыми показателями, внесение изменений в объемы финансирования</p>	<p>финансово-экономический отдел</p>	<p>сравнительный анализ плановых и фактических показателей</p>	<p>ежеквартально</p>
1.6.	<p>Рассмотрение представленных отчетов учреждений социального обслуживания о выполнении государственного задания</p>	<p>представление обобщенной информации</p>	<p>финансово-экономический отдел</p>	<p>обобщение результатов выполнения</p>	<p>не позднее 30 числа месяца,</p>
1.7.	<p>Представление обобщенной информации за отчетный период о</p>	<p>руководству</p>	<p>финансово-экономический отдел</p>	<p>обобщение результатов выполнения</p>	<p>не позднее 30 числа месяца,</p>

	<p>выполнении учреждений обслуживания социального задания, в разрезе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- учреждения стационарного социального обслуживания;</li> <li>- учреждения социального обслуживания семьи и детей;</li> <li>- учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов;</li> </ul>	<p>Министерства защиты Свердловской области для населения и дальнейшей работы по выполнению государственного задания и совершенствованию качества и доступности предоставляемых государственных услуг, для размещения на официальном сайте Министерства</p>		<p>государственного задания учреждениями социального обслуживания</p>	<p>следующего отчетным кварталом</p>
1.8.	<p>Отчет о выполнении государственного задания</p>	<p>представление отчета о выполнении государственного задания в Министерстве финансов Свердловской области</p>	<p>финансово-экономический отдел</p>	<p>отчет по утвержденной постановлением Правительства Свердловской области от 25.06.2008 г. № 645-ПП форме</p>	<p>1 раз в год</p>
<b>2. Проведение опроса населения о качестве и доступности предоставляемых государственных услуг</b>					
2.1.	<p>Проведение опроса граждан, получающих государственные социальные услуги в областных государственных стационарных учреждениях социального обслуживания</p>	<p>проведение опроса не менее 10% от количества проживающих в учреждениях</p>	<p>учреждения социального обслуживания населения, отдел стационарного социального обслуживания</p>	<p>опросный лист получателя услуг (Приложение 2)</p>	<p>1 раз в квартал</p>
2.2.	<p>Проведение опроса граждан, получающих государственные социальные услуги в областных государственных учреждениях социального обслуживания</p>	<p>проведение опроса не менее 100 граждан, получивших услуги в учреждении</p>	<p>учреждения социального обслуживания населения, отдел семейной политики и социального обслуживания семьи и детей, отдел социальной адаптации и социального обслуживания населения</p>	<p>опросный лист получателя услуг (Приложение 3)</p>	<p>1 раз в квартал</p>

2.3.	Представление обобщенной информации проведенного опроса за отчетный период в областных государственных стационарных учреждениях социального обслуживания	представление информации в стационарном подразделении;	обобщенной в социальном	областные государственные стационарные учреждения социального обслуживания	обобщенные результаты опроса по учреждению на бумажном и магнитном носителе в формате Excel	не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом
2.4.	Представление обобщенной информации проведенного опроса по учреждению за отчетный период	представление информации в базовое методическое учреждение (центр)	обобщенной в базовое учреждение	областные государственные учреждения социального обслуживания	обобщенные результаты опроса по учреждению на бумажном и магнитном носителе в формате Excel	не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом
2.5	Представление обобщенной информации проведенного опроса за отчетный период в областных государственных стационарных учреждениях социального обслуживания	представление информации в информационно-аналитический отдел	обобщенной	отдел стационарного социального обслуживания	обобщенные результаты опроса на бумажном и магнитном носителе в формате Excel	не позднее 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом
2.6.	Представление обобщенной информации по округу за отчетный период, в разрезе: - учреждения социального обслуживания семьи и детей; - учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов;	представление информации в информационно-аналитический отдел	обобщенной	базовые методические учреждения (центры)	обобщенные результаты опроса по округу на бумажном и магнитном носителе в формате Excel	не позднее 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом
2.7.	Проведение Интернет-опроса населения Свердловской области о качестве и доступности предоставляемых государственных услуг, эффективности учреждений деятельности социального обслуживания населения Свердловской области	выявление мнения населения о качестве и доступности предоставляемых государственных услуг, эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения Свердловской области	обобщенной	информационно-аналитический отдел, координации процессов автоматизации и информатизации	опрос населения на официальном сайте Министерства социальной защиты	постоянно периодической сменяемостью вопросов не реже 1 раза в квартал

2.8.	<p>Представление обобщенной информации по Свердловской области за отчетный период, в разрезе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- учреждения стационарного социального обслуживания;</li> <li>- учреждения социального обслуживания семьи и детей;</li> <li>- учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов;</li> <li>- результаты Интернет-опроса;</li> </ul>	<p>представление информации Министерства защиты Свердловской области для ознакомления и дальнейшей работы по совершенствованию качества и доступности предоставляемых государственных услуг, для размещения на официальном сайте Министерства</p>	<p>информационно-аналитический отдел</p>	<p>обобщение результатов опроса по Свердловской области</p>	<p>не позднее 30 числа месяца, следующего за отчетным кварталом</p>
<b>3. Рассмотрение и анализ поступивших обращений граждан</b>					
3.1.	<p>Представление отчетов об обращениях граждан, поступивших в областные государственные стационарные учреждения социального обслуживания</p>	<p>представление отчетов в отдел стационарного социального обслуживания для обобщения</p>	<p>областные государственные стационарные учреждения социального обслуживания</p>	<p>обобщенные результаты обращений в учреждении по утвержденной форме</p>	<p>не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом</p>
3.2.	<p>Представление отчетов об обращениях граждан, поступивших в областные государственные учреждения социального обслуживания</p>	<p>представление отчетов в базовое методическое учреждение (Центр) для обобщения</p>	<p>областные государственные учреждения социального обслуживания</p>	<p>обобщенные результаты обращений в учреждении по утвержденной форме</p>	<p>не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом</p>
3.3.	<p>Представление обобщенной информации об обращениях граждан, поступивших в областные государственные стационарные учреждения социального обслуживания</p>	<p>представление информации по отчетам учреждений информационно-аналитический отдел</p>	<p>отдел стационарного социального обслуживания</p>	<p>обобщение результатов отчета областных государственных стационарных учреждений социального обслуживания</p>	<p>не позднее 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом</p>
3.4.	<p>Представление обобщенной информации по округу за отчетный</p>	<p>представление информации по отчетам</p>	<p>базовые методические учреждения (центры)</p>	<p>обобщение результатов отчета по округу</p>	<p>не позднее 20 числа месяца,</p>



	<p>период, в разрезе: - учреждения социального обслуживания семьи и детей; - учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов;</p>	<p>учреждений информационно-аналитический отдел</p>		<p>следующего за отчетным кварталом</p>
<p>3.5.</p>	<p>Представление обобщенной информации по обращениям граждан за отчетный период, в разрезе: - учреждения стационарного социального обслуживания; - учреждения социального обслуживания семьи и детей; - учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов; - результаты Интернет-опроса;</p>	<p>представление информации Министерства защиты населения Свердловской области для ознакомления и дальнейшей работы по совершенствованию качества и доступности предоставляемых государственных услуг, для размещения на официальном сайте Министерства</p>	<p>информационно-аналитический отдел</p>	<p>обобщение данных по обращениям граждан, поступивших в учреждения социального обслуживания по Свердловской области</p> <p>не позднее 30 числа месяца, следующего за отчетным кварталом</p>

**Опросный лист конкретного получателя  
социальных услуг в областных государственных стационарных  
учреждениях социального обслуживания Свердловской области**

Мы высоко ценим Ваше мнение,  
поэтому предлагаем ответить на вопросы анкеты.  
Мы всегда стремимся к повышению качества и доступности предлагаемых нами  
государственных услуг, к эффективности работы нашего учреждения,  
поэтому Ваше мнение для нас является наиболее ценным.  
Все данные опроса будут рассматриваться только в обобщенном виде,  
поэтому не нужно указывать Ваше имя.

1. Ваш пол:  мужской,  женский
2. Ваш возраст:  до 60 лет,  60-69 лет,  70-79 лет,  старше 80 лет
3. Наличие инвалидности:  1 группа,  2 группа,  3 группа,  Нет
4. Выберите один вариант ответа на каждый вопрос:

Вопросы		Варианты ответа			
1.	Оцените условия проживания и обслуживания в целом	Удовлетворен полностью	Удовлетворен частично	Неудовлетворен	Затрудняюсь ответить
2.	Оцените условия размещения:				
	Площадь комнаты	Удовлетворен полностью	Удовлетворен частично	Неудовлетворен	Затрудняюсь ответить
	Наличие мебели, бытовой техники	Удовлетворен полностью	Удовлетворен частично	Неудовлетворен	Затрудняюсь ответить
	Наличие коммунальных удобств	Удовлетворен полностью	Удовлетворен частично	Неудовлетворен	Затрудняюсь ответить
3.	Оцените качество бытового обслуживания (парикмахер, прачечная, баня и др.)	Удовлетворен полностью	Удовлетворен частично	Неудовлетворен	Затрудняюсь ответить
4.	Оцените качество питания	Удовлетворен полностью	Удовлетворен частично	Неудовлетворен	Затрудняюсь ответить
5.	Оцените качество медицинского обслуживания и лечения	Удовлетворен полностью	Удовлетворен частично	Неудовлетворен	Затрудняюсь ответить
6.	Оцените качество организации досуга	Удовлетворен полностью	Удовлетворен частично	Неудовлетворен	Затрудняюсь ответить
7.	Оцените Ваше участие в общественно-полезном труде	Удовлетворен полностью	Удовлетворен частично	Неудовлетворен	Затрудняюсь ответить
8.	Оцените Ваши взаимоотношения с соседями по комнате	Удовлетворен полностью	Удовлетворен частично	Неудовлетворен	Затрудняюсь ответить
9.	Оцените Ваши взаимоотношения с персоналом	Удовлетворен полностью	Удовлетворен частично	Неудовлетворен	Затрудняюсь ответить
10.	Оцените отношение персонала к Вам	Удовлетворен полностью	Удовлетворен частично	Неудовлетворен	Затрудняюсь ответить

5. Как долго Вы проживаете в доме-интернате?

- до 1 года,  1-5 лет,  5-10 лет,  свыше 10 лет

6. Имеются у Вас родственники?

- да, есть и регулярно поддерживаю с ними связь  
 да, есть, иногда поддерживаю с ними связь  
 да, есть, но связь с ними потеряна  
 родственников нет

7. Созданы – ли в учреждении условия для проведения религиозных обрядов?

- Да,  Нет,  Не знаю

7.1. Если не созданы, то считаете – ли Вы необходимым создание условий для проведения религиозных обрядов?

- Да,  Нет,  Затрудняюсь ответить

8. Какая форма досуга для Вас наиболее приемлема?

- праздник,  концерт,  встреча,  поездка,  выставка,  спорт,  
 библиотека,  труд на приусадебном участке,  что-то другое \_\_\_\_\_

Ваши предложения по улучшению досуга \_\_\_\_\_

9. Вам предоставлена возможность вносить руководству учреждения предложения и замечания по улучшению социального обслуживания?

- Да,  Нет,  Затрудняюсь ответить

Внесите предложения по повышению качества социального обслуживания

---

---

---

---

---

**Опросный лист конкретного получателя социальных услуг  
в областных государственных учреждениях социального обслуживания  
Свердловской области**

Мы высоко ценим Ваше мнение,  
поэтому предлагаем ответить на вопросы анкеты.  
Мы всегда стремимся к повышению качества и доступности предлагаемых нами  
государственных услуг, к эффективности работы нашего учреждения,  
поэтому Ваше мнение для нас является наиболее ценным.  
Все данные опроса будут рассматриваться только в обобщенном виде,  
поэтому не нужно указывать Ваше имя.

1. Ваш пол:  мужской,  женский
2. Ваш возраст:  до 18 лет,  18-60 лет,  60-79 лет,  старше 80 лет
3. Наличие инвалидности:  1 группа,  2 группа,  3 группа,  Нет
4. Из какого источника информации Вы узнали о возможности получения социальной помощи в нашем учреждении?
  - рассказали родственники, соседи, знакомые
  - узнали из газет, радио, телевидения
  - предложили работники социальной защиты
  - предложили работники здравоохранения
  - другое \_\_\_\_\_
5. Считаете – ли Вы, что информация о перечне услуг, условиях и порядке их предоставления нашим центром, является достаточной?
  - Да,  Нет,  Затрудняюсь ответить
6. Как часто Вы обращаетесь за помощью в государственные учреждения социального обслуживания?
  - 1-2 раза в год,  несколько раз в год,
  - по всем возникающим проблемам социального характера
7. Какого вида помощь Вы получали в наших центрах?
  - социально-бытовые услуги
  - социально-медицинские услуги
  - социально-педагогические услуги
  - социально-правовые услуги
  - социально-психологические услуги
  - социально-психологические услуги
  - социально-экономические услуги

7.1. Какие услуги необходимо ввести дополнительно \_\_\_\_\_

---

---

---

8. Выберите один вариант ответа на каждый вопрос:

	Вопросы	Варианты ответа		
		Да	Нет	Не знаю
1.	Правила и содержание услуги (программы) для меня понятны	Да	Нет	Не знаю
2.	Мое мнение учитывается при планировании услуги	Да	Нет	Не знаю
3.	Меня удовлетворяет график (периодичность) предоставления социальных услуг	Да	Нет	Не знаю
4.	Сотрудники центра озабочены моей безопасностью	Да	Нет	Не знаю
5.	Сотрудники центра вежливы и дружелюбны	Да	Нет	Не знаю
6.	Услуги центра своевременно мне помогли	Да	Нет	Не знаю
7.	Я бы порекомендовал услуги центра своим родственникам или знакомым	Да	Нет	Не знаю
8.	Я воспользуюсь услугами центра, если у меня еще раз возникнут проблемы	Да	Нет	Не знаю

	Вопросы	Варианты ответа			
		Удовлетворен полностью	Удовлетворен частично	Неудовлетворен	Затрудняюсь ответить
1.	Оцените созданные в центре условия (удобство, комфорт, отсутствие очередей, вежливость специалистов)	Удовлетворен полностью	Удовлетворен частично	Неудовлетворен	Затрудняюсь ответить
2.	Оцените квалификацию специалиста, оказывающего Вам помощь	Высокая	Средняя	Низкая	Затрудняюсь ответить
3.	Оцените отношение специалиста к Вам	Удовлетворен полностью	Удовлетворен частично	Неудовлетворен	Затрудняюсь ответить

9. Устраивает ли Вас результат предоставленной Вам социальной помощи (социальной услуги)

- Да (проблема, с которой я обращался, решена)  
 Не совсем (проблема, с которой я обращался, решена не полностью)  
 Нет (проблема, с которой я обращался, не решена)

10. Вам предоставлена возможность вносить руководству центра предложения и замечания по улучшению социального обслуживания?

- Да,       Нет,       Затрудняюсь ответить

11. Как можно улучшить обслуживание в центре? Дайте, пожалуйста, совет.

---



---



---



---

Отчет  
об обращениях граждан, поступивших в учреждение социального  
обслуживания населения Свердловской области

(наименование учреждения)

за отчетный период \_\_\_\_\_ квартал 2009 г.

1. Количество поступивших обращений\* \_\_\_\_\_
2. Количество повторно поступивших обращений \_\_\_\_\_
3. Распределение поступивших обращений по темам:
  - Нарушение прав и законных интересов граждан, несоблюдение законодательства Российской Федерации \_\_\_\_\_
  - Жалоба на обслуживающий персонал \_\_\_\_\_
  - Жалоба на квалификацию персонала \_\_\_\_\_
  - Жалоба на качество обслуживания \_\_\_\_\_
  - Положительные отзывы о работе учреждения \_\_\_\_\_
  - Другое \_\_\_\_\_
4. Количество обращений, рассмотренных в сроки, установленные законодательством РФ \_\_\_\_\_
5. Количество обращений, рассмотренных с нарушением сроков, установленных законодательством РФ \_\_\_\_\_
6. Количество обоснованных жалоб\*\* \_\_\_\_\_

\* Учитываются все поступившие письменные обращения, а также полученные в ходе приема граждан и зафиксированные в книге обращений

\*\* См. приказ заместителя председателя Правительства - министра социальной защиты населения Свердловской области от 28.01. 2010г., № 34.