

УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БОРОДИНО
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

П Р И К А З

« 25 » июля 2014г.

№ 396

О проведении мониторинга оценки
качества оказания муниципальных
услуг в МБУСО «КЦСОН г.Бородино»

В соответствии с постановлением администрации города Бородино от 17.06.2013г. № 640 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения города Бородино о качестве оказания муниципальных услуг», на основании протокола заседания рабочей группы «По повышению эффективности расходования бюджетных средств»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Провести мониторинг оценки качества оказания муниципальных услуг в муниципальном бюджетном учреждении социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения города Бородино» (далее – МБУСО «КЦСОН города Бородино») с 04.08.2014г. по 15.08.2014г. среди получателей муниципальных услуг.

2. Утвердить методику «Об оценки эффективности и качества оказания муниципальных услуг в МБУСО «КЦСОН города Бородино». (Приложение 1).

3. Утвердить форму анкеты для проведения мониторинга среди получателей муниципальных услуг МБУСО «КЦСОН города Бородино» по оценке качества оказания муниципальных услуг. (Приложение 2).

4. Контроль за исполнением приказа возлагаю на директора МБУСО «КЦСОН г. Бородино» Григорьева Ю.В.

Руководитель УСЗН
администрации г.Бородино



Е.А. Ильенко

МЕТОДИКА

об оценки эффективности и качества оказания муниципальных услуг в муниципальном бюджетном учреждении социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения города Бородино»

I. Общие положения

1.1. Оценка эффективности и качества оказания муниципальных услуг (далее - Мониторинг) в муниципальном бюджетном учреждении социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Бородино» (далее МБУСО «КЦСОН г. Бородино», Центр) проводится согласно Постановлению Администрации г. Бородино от 17.06.2013 № 640 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения города Бородино о качестве оказания муниципальных услуг»

1.2. Решение о проведении мониторинга по качеству оказания муниципальных услуг принимает администрация города Бородино (далее - администрация).

1.3. Подготовку и проведение Мониторинга по качеству оказания муниципальных услуг осуществляет Центр.

1.4. Информацию об итогах Мониторинга Центра передает в Управление социальной защиты населения администрации г. Бородино (далее УСЗН).

1.5. В Мониторинге могут принимать участие члены Попечительского совета, общественные организации ветеранов, инвалидов, семей, имеющих детей.

II. Цели и задачи.

2.1. Целью проведения Мониторинга является изучение уровня удовлетворенности качеством предоставления муниципальных услуг жителями города Бородино в сфере социального обслуживания населения (далее Социальные услуги), для повышения эффективности и качества деятельности Центра.

2.2. Задачами Мониторинга являются:

2.2.1. Опрос граждан по вопросу качества предоставления социальных услуг Центра.

2.2.2. Подведение итогов и анализ полученной информации для определения направлений повышения эффективности и качества деятельности Центра.

2.2.3. Подготовка Центром мероприятий по дальнейшему повышению эффективности и качества своей деятельности.

III. Порядок проведения Мониторинга.

3.1. Основные понятия и определения:

-Респонденты – граждане, обратившиеся в Центр за предоставлением социальных услуг, чье мнение изучается в ходе Мониторинга.

-Выборка граждан – показатель количества граждан, чье мнение изучается в ходе Мониторинга, от общего числа получивших услуги в Центре.

Количество граждан, достаточное для изучения мнения населения, составляет не менее одной пятой среднемесячного количества получателей услуг, определяемое на основании данных за 6 месяцев, предшествующих дате проведения Мониторинга.

-Анкета – перечень вопросов для определения уровня удовлетворенности (неудовлетворенности) качеством предоставления социальных услуг.

-Опрос – метод получения устной или письменной информации от респондентов.

-Виды опроса:

- анкетирование – заполнение анкет респондентом;

- телефонный опрос – заполнение анкеты специалистом Центра на основании устных ответов, полученных от респондента в ходе телефонного разговора.

3.2. В рамках проведения Мониторинга руководитель Центра организует следующие мероприятия:

3.2.1. Не менее чем за неделю до начала Мониторинга организует информационно-разъяснительную работу, в том числе на информационных стендах, городском сайте, сайте Центра.

3.2.2. В дни проведения Мониторинга создает условия для проведения опроса граждан.

3.2.3. В течение 5 рабочих дней после проведения Мониторинга направляет в УСЗН анализ полученных результатов и план мероприятий по дальнейшему повышению эффективности и качества деятельности Центра с учетом мнения граждан.

3.2.4. Обеспечивает хранение анкет и анализ Мониторинга до проведения следующего опроса.

3.2.5. Итоги мониторинга публикуются на городском сайте и сайте Центра, а также размещаются на информационном стенде.