

УТВЕРЖДЕНО
приказом КГБУСО «КЦСОН
«Рыбинский»
от 25.02.2020 № 63-од

Положение о новой форме взаимодействия с населением Рыбинского района – «Социальный почтовый ящик»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение регламентирует содержание, принцип и порядок работы новой формы взаимодействия с населением Рыбинского района – «Социальный почтовый ящик» (далее - «Социальный почтовый ящик»).

1.2. Положение утверждается директором Краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Рыбинский» (далее – Учреждение).

1.3. Участниками «Социального почтового ящика» являются директор, заместитель директора, заведующие структурными подразделениями Учреждения, граждане пожилого возраста и инвалиды.

1.4. Информация о функционировании «Социального почтового ящика» размещается на официальном сайте и стендах Учреждения, в средствах массовой информации.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

2.1. Основной целью «Социального почтового ящика» является: получение оперативной информации о качестве предоставляемых социальных услуг и их эффективности.

2.2. Основными задачами «Социального почтового ящика» являются:

- Повышение доступности информационного взаимодействия с населением Рыбинского района.

- Выявление потребностей и пожеланий населения Рыбинского района в социальном обслуживании.

- принятие решений о совершенствовании социального обслуживания на основании анализа обращений.

3. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ «СОЦИАЛЬНОГО ПОЧТОВОГО ЯЩИКА»

3.1. «Социальный почтовый ящик» функционирует в рабочее время согласно внутреннего графика Учреждения.

3.2. Организация функционирования «Социального почтового ящика» возлагается на методиста Учреждения.

3.3. Контроль над работой «Социального почтового ящика» осуществляет заместитель директора по социальной работе.

3.4. В помещении Учреждения устанавливается почтовый ящик, в котором любой житель района может оставить свои просьбы, предложения по улучшению социального обслуживания, вопросы, находящиеся в компетенции Учреждения. А также заполнить анкету Учреждения (Приложение 1). Рассматриваются все обращения, включая анонимные.

4. УЧЕТ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Для учета обращений по «Социальному почтовому ящику» и проведения мониторинга новой формы взаимодействия с населением Рыбинского района – «Социальный почтовый ящик» ведется журнал учета обращений.

4.2. Журнал хранится у методиста. Страницы журнала учета обращений должны быть пронумерованы, прошнурованы, иметь следующие графы:

- порядковый номер обращения;
- дата и время поступления обращения;
- Фамилия, имя, отчество, домашний адрес и номер телефона заявителя (при наличии);
- краткое содержание обращения.

4.3. Выемка обращений осуществляется ежемесячно 5-го числа.

4.4. Заполнение журнала обращений осуществляет методист Учреждения.

4.5. Заместитель директора по социальной работе Учреждения осуществляет проверку журнала обращений и мониторинга полученной информации.

4.6. Результаты работы «Социального почтового ящика» обобщаются, анализируются и представляются на рассмотрение заместителю директора по социальной работе Учреждения в форме отчета один раз в квартал.

Анкета
По качеству оказания социальных услуг
в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения
«Рыбинский»

Уважаемый клиент!

Просим Вас принять участие в опросе, проводимом с целью получения информации о качестве услуг, предоставляемых Учреждением. Мы высоко ценим Ваше мнение и обязательно учтем его в своей дальнейшей работе!

Для заполнения анкеты необходимо отметить вариант, который наиболее соответствует Вашему мнению.

Ф.И.О., телефон (заполняется по желанию) _____

Возраст _____

Место проживания _____

Пол М Ж

1. Оцените, насколько хорошо Вы проинформированы о предоставляемых Учреждением услугах:

1) Владею информацией в необходимом объеме

2) Не достаточно информирован

2. Удовлетворены ли Вы качеством услуг, предоставляемых Учреждением?

1) Полностью удовлетворен

2) Удовлетворен не в полной мере

3) Не удовлетворен

3. Укажите, какие имеются замечания по качеству услуг, предоставляемых отделением _____

4. Обращались ли раньше в Учреждение с целью получения услуг?

1) Да, уже обращался

2) Нет, обращаюсь впервые

5. На Ваш взгляд качество услуг, предоставляемых Учреждением, со временем изменяется?

- 1) Качество с каждым годом улучшается
- 2) Качество с каждым годом ухудшается
- 3) Остается на прежнем уровне

6. По Вашему мнению, услуги предоставляемые отделением соответствуют стандартам качества?

- 1) Да, я полагаю, что соответствует
- 2) Нет, я полагаю, что не соответствует

7. Оцените условия, созданные в Учреждении для оказания услуг:

Оценка качества условий обслуживания					
1.	Комфорт	1- Удовлетворен	2- Не удовлетворен	3- Затрудняюсь ответить	
2.	Отсутствие очереди	1- Удовлетворен	2- Не удовлетворен	3- Затрудняюсь ответить	
3.	Вежливость персонала	1- Удовлетворен	2- Не удовлетворен	3- Затрудняюсь ответить	
4.	Доступность услуг	1- Удовлетворен	2- Не удовлетворен	3- Затрудняюсь ответить	

8. Ваши пожелания и рекомендации для улучшения качества услуг, предоставляемых Учреждением _____

9. Укажите Вашу категорию получателей социальных услуг?

Благодарим за участие!