

# ГУБЕРНАТОР ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 27 ноября 2007 года N 867

### О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ С УЧАСТИЕМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ УСЛУГ

(в ред. [постановления Губернатора Владимирской области от 11.03.2011 N 198](#))

В соответствии с [Указом Губернатора области от 12.02.2007 N 4 "О законодательной инициативе и нормотворческой деятельности в 2007 году"](#) и в целях повышения качества и доступности социальных услуг постановляю:

1. Утвердить Положение о порядке организации мониторинга качества и доступности государственных услуг в сфере социального обслуживания с участием пользователей услуг согласно приложению.
2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора области С.А. Мартынова.
3. Настоящее постановление вступает в силу с даты его официального опубликования.

Губернатор  
Владимирской области  
Н.В.ВИНОГРАДОВ

**Приложение. ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ  
ОРГАНИЗАЦИИ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И  
ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ  
В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ С  
УЧАСТИЕМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ УСЛУГ**

Приложение  
к постановлению  
Губернатора  
Владимирской области  
от 27.11.2007 N 867

(в ред. [постановления Губернатора Владимирской области от 11.03.2011 N 198](#))

1. Настоящее Положение устанавливает порядок проведения мониторинга качества и доступности государственных услуг в сфере социального обслуживания с участием пользователей услуг (далее - мониторинг) на территории Владимирской области.

2. Целями проведения мониторинга являются:

- ориентация социального обслуживания на улучшение качества и доступности социальных услуг, улучшение качества жизнедеятельности пользователей услуг (далее - клиентов (клиентских групп));

- оценка, анализ качества и доступности предоставления социальных услуг, направленных на разрешение проблем клиентов, реализацию мер по социальной адаптации и социальной реабилитации граждан, обратившихся за помощью;

- получение информации о результативности социального обслуживания и принятие обоснованных управленческих решений по улучшению качества и доступности социальных услуг.

3. При проведении мониторинга решаются следующие задачи:

- оценка жизненной ситуации клиента;

- выявление причинно-следственных связей между социальным здоровьем клиентов (клиентских групп), условиями проживания и результатом оказания социальных услуг;

- установление причин недостаточной результативности социального обслуживания;

- определение неотложных мероприятий по предупреждению и устранению воздействия факторов жизненной среды (барьеров среды проживания) клиента для повышения результативности и их реализация;

- разработка предложений для принятия решений в области социального обслуживания населения;

- прогнозирование процессов социального обслуживания населения на территории Владимирской области.

4. Департамент социальной защиты населения администрации области является организатором мониторинга.

Государственные казенные учреждения социальной защиты населения

являются ответственными исполнителями мониторинга.

(в ред. постановления Губернатора Владимирской области от 11.03.2011 N 198)

Социальные работники, волонтерские группы (студенты вузов, пенсионеры, представители общественных организаций и др.) являются исполнителями мониторинга и проводят анкетирование (опросы).

5. Критериями при оценке качества социальных услуг при проведении мониторинга являются:

- полнота предоставления услуги в соответствии с существующей нормативно-правовой базой и ее своевременность;

- социальная эффективность предоставления услуги, определяющаяся степенью улучшения психоэмоционального, физического состояния клиента, решения его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги, оцениваемой путем проведения анкетирования (опросов).

6. Мониторинг осуществляется по следующим этапам:

6.1. Подготовка к проведению мониторинга:

- определение категорий клиентов (клиентских групп), в отношении которых проводится мониторинг;

- определение ответственных исполнителей и исполнителей мониторинга;

- разработка и утверждение анкет;

- определение сроков проведения мониторинга;

- обучение интервьюеров;

- иные подготовительные мероприятия.

6.2. Сбор информации:

- непосредственно перед анкетированием ответственные исполнители проводят инструктаж исполнителей мониторинга по проведению анкетирования по опросным листам, разработанным и утвержденным департаментом социальной защиты населения администрации области;

- исполнители мониторинга проводят анкетирование клиентов по опросным листам с целью получения информации об их жизненной ситуации и результативности социального обслуживания;

- исполнители мониторинга сдают опросные листы ответственным исполнителям.

### 6.3. Обработка и анализ данных.

Обработка (автоматизированная или неавтоматизированная) и анализ данных, полученных в результате анкетирования, проводится ответственными исполнителями мониторинга.

Ответственные исполнители:

- определяют возможные причины недостаточной результативности оказания социальных услуг;

- определяют необходимые меры для повышения результативности и планирование их реализации;

- составляют аналитические справки, отчеты, подводят итоги анкетирования;

- принимают решения по проведению повторных анкетирований;

- предоставляют итоговую информацию о проведении мониторинга в департамент социальной защиты населения.

6.4. Итоги проведения мониторинга с учетом прогнозирования процессов социального обслуживания на территории Владимирской области заслушиваются на заседании коллегии департамента социальной защиты населения администрации области.