



This document has been provided by the International Center for Not-for-Profit Law (ICNL).

ICNL is the leading source for information on the legal environment for civil society and public participation. Since 1992, ICNL has served as a resource to civil society leaders, government officials, and the donor community in over 90 countries.

Visit ICNL's Online Library at <http://www.icnl.org/knowledge/library/index.php> for further resources and research from countries all over the world.

Disclaimers

Content. The information provided herein is for general informational and educational purposes only. It is not intended and should not be construed to constitute legal advice. The information contained herein may not be applicable in all situations and may not, after the date of its presentation, even reflect the most current authority. Nothing contained herein should be relied or acted upon without the benefit of legal advice based upon the particular facts and circumstances presented, and nothing herein should be construed otherwise.

Translations. Translations by ICNL of any materials into other languages are intended solely as a convenience. Translation accuracy is not guaranteed nor implied. If any questions arise related to the accuracy of a translation, please refer to the original language official version of the document. Any discrepancies or differences created in the translation are not binding and have no legal effect for compliance or enforcement purposes.

Warranty and Limitation of Liability. Although ICNL uses reasonable efforts to include accurate and up-to-date information herein, ICNL makes no warranties or representations of any kind as to its accuracy, currency or completeness. You agree that access to and use of this document and the content thereof is at your own risk. ICNL disclaims all warranties of any kind, express or implied. Neither ICNL nor any party involved in creating, producing or delivering this document shall be liable for any damages whatsoever arising out of access to, use of or inability to use this document, or any errors or omissions in the content thereof.

Утверждена
приказом Министерства
труда и социального развития
Кыргызской Республики
от 29 июля 2009 года N 98

ИНСТРУКЦИЯ
по проведению мониторинга качества социальных услуг,
предоставляемых некоммерческими организациями в рамках
реализации государственного социального заказа

- I. Общие положения
- II. Основные термины
- III. Порядок проведения мониторинга
- IV. Выборка
 - 1. Выборка для опроса потребителей социальных услуг
 - 2. Выборка для опроса организаций, предоставляющей социальные услуги
- V. Правила проведения опроса
- VI. Обязанности интервьюера
- VII. Правила заполнения анкет
- Приложение 1. Анкета для опроса потребителя социальных услуг
- Приложение 2. Анкета для опроса работников организаций, предоставляющих социальные услуги в рамках социальной программы (проекта)

I. Общие положения

- 1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Законом Кыргызской Республики "О государственном социальном заказе" и определяет порядок проведения мониторинга качества социальных услуг, предоставляемых некоммерческими организациями в рамках реализации государственного социального заказа.
- 2. Мониторинг осуществляется для получения информации с последующей оценкой эффективности реализации социальных программ (проектов).

II. Основные термины

- 4. В Инструкции используются следующие основные термины:
 - Интервьюер - лицо, которое проводит опрос;
 - Респондент - лицо, которому задаются вопросы;
 - Выборка - список лиц, отобранных из всех потребителей социальных услуг, которые должны принять участие в опросе.

III. Порядок проведения мониторинга

- 5. Проведение мониторинга основано на сборе информации и занесении ее в анкеты, путем опроса респондентов.
- 6. В опросе участвуют 2 категории респондентов:
 - лица, являющиеся потребителями (клиентами) социальных услуг;
 - лица, работающие в организации и оказывающие услуги в рамках социальной программы (проекта).
- 7. Опрос потребителей социальных услуг осуществляется в соответствии с "Анкетой для опроса потребителя социальных услуг" (Приложение 1).
- 8. Опрос работников организаций, оказывающих социальные услуги, осуществляется в соответствии с "Анкетой для опроса работников организаций, предоставляющих социальные услуги в рамках реализации социальной программы (проекта)" (Приложение 2).
- 9. Процедура опроса (правила заполнения анкет) является стандартной (одинаковой) для всех интервьюеров.

10. Перед началом опроса интервьюер должен внимательно ознакомиться с настоящей Инструкцией и анкетами для опроса.

IV. Выборка

1. Выборка для опроса потребителей социальных услуг

11. При первичном посещении организации, оказывающей социальные услуги, интервьюер запрашивается список потребителей услуг в рамках социальной программы (проекта), финансируемого за счет бюджетных средств (государственного социального заказа).

12. Из списка отбирается не менее 10% от всех клиентов, получающих услуги(у) некоммерческой организации в рамках социальной программы (проекта) с составлением отдельного списка клиентов с адресами.

13. По сформированному списку производится посещение клиентов с целью проведения опроса.

2. Выборка для опроса организаций, предоставляющей социальные услуги

14. В опрос организации, предоставляющей социальные услуги, вовлекаются все представители некоммерческой организации, которые непосредственно оказывают услуги в рамках социальной программы (проекта).

V. Правила проведения опроса

15. Интервьюер проводит опрос только тех лиц, которые указаны в списке. Замена их другими лицами не допускается.

16. Проведение опроса осуществляется конфиденциально, без присутствия третьих лиц.

17. Респондент должен быть проинформирован о конфиденциальном заполнении анкеты и о том, что полученная информация будет использована только для оценки качества предоставляемых услуг и разработки рекомендаций по их совершенствованию.

18. При опросе запрещается подсказывать ответ или отвечать за респондента, также не следует оказывать "давление" на респондента в целях получения быстрого ответа.

19. Вопросы задаются в последовательности, определенной анкетой, за исключением тех случаев, когда в ответе есть указание для перехода к следующему вопросу (переход к вопросу N...).

VI. Обязанности интервьюера

20. В ходе проведения опроса интервьюер должен:

- объяснить респонденту цель проведения опроса и приложить все усилия для получения согласия на проведение опроса у респондента;
- проводить опрос всех респондентов, которые указаны в списке;
- зачитывать все вопросы респондентам вслух, самостоятельно отмечать нужные варианты ответов в анкетах;
- информировать респондента, что на все вопросы должны быть четкие ответы;
- сохранять конфиденциальность информации и не обсуждать ответы в анкетах с другими интервьюерами, респондентами, своими коллегами или еще с кем-либо;
- записывать все комментарии или вопросы, которые возникли во время опроса;
- в конце анкет отмечать название организации и проекта, по которому проводится опрос.

VII. Правила заполнения анкет

20. Анкеты должны заполняться интервьюером аккуратно шариковой ручкой

(запрещается производить запись карандашом), все ответы должны быть внесены в отведенные для этого места строки или обведены пункты соответствующих ответов.

21. Если интервьюер сделал ошибку или респондент изменил свой ответ, необходимо зачеркнуть одной чертой неправильный ответ и обвести или написать правильный ответ рядом.

22. По окончании опроса необходимо внимательно проверить качество заполнения анкеты.

23. Заполненные анкеты нужно хранить в месте, где никто, кроме интервьюера, не будет иметь к ним доступа.

24. После заполнения все анкеты должны быть укомплектованы и переданы для проведения дальнейшей аналитической работы в Главное управление социальной защиты и гуманитарной помощи Министерства труда и социального развития Кыргызской Республики.

Приложение 1
к инструкции по проведению
мониторинга качества социальных услуг,
предоставляемых некоммерческими
организациями в рамках реализации
государственного социального заказа

АНКЕТА
для опроса потребителя социальных услуг

Уважаемый гражданин,

Министерство труда и социального развития Кыргызской Республики проводит исследование, посвященное изучению качества предоставляемых Вам услуг. Ваше мнение очень важно для нас. Поэтому просим Вас ответить максимально подробно и откровенно на вопросы. Все Ваши ответы будут полностью анонимными, а итоги будут представлены в обобщенном виде.

1) Знаете ли Вы название организации, которая предоставляла Вам социальные (ую) услуги (у)?

А) да (укажите название) _____

Б) нет

2) Кому оказывались (лась) услуги (а)? (подчеркните нужную категорию или обведите нужный пункт)

А) ребенку с ограниченными возможностями здоровья (инвалиду)

Б) ребенку из малоимущей семьи

В) ребенку, оказавшемуся в трудной жизненной ситуации

Г) работающему ребенку

Д) другое (укажите кому именно) _____

3) Какие социальные услуги Вы получали в рамках данного проекта? (подчеркните нужную услугу (и) или обведите нужный пункт (ы))

А) услуги проживания (в том числе предоставление временного приюта)

Б) социальное сопровождение

В) организация оздоровления и летнего отдыха

Г) образовательные услуги

Д) юридическая помощь

Е) консультативная помощь

Ж) социальная и психологическая реабилитация

З) социально-бытовые услуги (организация питания, быта, досуга)

И) социально-медицинские услуги (первичная медицинская помощь, содействие социально-медицинской реабилитации)

К) стимулирование самопомощи

Л) другое (укажите, какие именно)

4) Как часто Вы получаете услугу/ги данной организации? (подчеркните нужную категорию или обведите нужный пункт)

- А) ежедневно
- Б) несколько раз в неделю (укажите сколько _____)
- В) несколько раз в месяц (укажите сколько раз в месяц _____)
- Г) ежеквартально (укажите сколько раз в квартал _____)
- Д) ежегодно (укажите сколько раз в год _____)
- Е) другое (укажите в течение какого периода _____)

5) Оцените, пожалуйста, предоставление услуг в целом (подчеркните нужную оценку или обведите нужный пункт)

- А) отлично - 5 баллов
- Б) хорошо - 4 балла
- В) удовлетворительно - 3 балла
- Г) неудовлетворительно - 2 балла

объясните, почему именно так Вы оценили услуги(у) _____

6) Насколько для Вас удобно добираться до места получения услуги? (подчеркните нужную формулировку или обведите нужный пункт)

- А) очень удобно - 5 баллов (объясните, почему)

Б) удобно - 4 балла (объясните, почему)

В) неудобно - 3 балла (объясните, почему)

7) Устраивает ли Вас график работы организации? (подчеркните нужную формулировку или обведите нужный пункт)

- А) полностью устраивает - 5 баллов (объясните, почему)

Б) частично устраивает - 4 балла (объясните, почему)

В) не устраивает - 3 балла (объясните, почему)

8) Есть ли в организации какая-либо процедура для получения услуги (например, заполнение официальных бланков-заявок?) (подчеркните нужный ответ или обведите нужный пункт)

- А) да (укажите, какая) _____
- Б) нет (переход к вопросу 10)
- В) затрудняюсь ответить (переход к вопросу 10)

9) Если такая процедура есть, насколько она понятна для Вас? (подчеркните нужную формулировку или обведите нужный пункт)

- А) все понятно - 5 баллов
- Б) понятна, но нужны еще дополнительные консультации сотрудников организации - 4 балла
- В) вообще непонятна, без пояснений сотрудников не смогу заполнить все бумаги - 3 балла.

10) Если Вам оказали некачественную услугу, можете ли Вы ее обжаловать в организации, предоставляющей услуги? (подчеркните нужный ответ или обведите нужный пункт)

А) да - 5 баллов

Б) нет - 0

В) затрудняюсь ответить - 0

11) Приходилось ли Вам обращаться с жалобой/предложением в организацию, предоставляющую услугу? (подчеркните нужный ответ или обведите нужный пункт)

А) да

Б) нет (переход к вопросу 14)

12) Если да, то существует ли какая-либо стандартная процедура предоставления жалобы в организацию (жалобная книга, заявление и т.д.)? (подчеркните нужный ответ или обведите нужный пункт)

А) да (укажите, какая)

Б) нет

В) затрудняюсь ответить

13) В случае, если Вы обращались с жалобой/предложением по совершенствованию качества услуг, изменилась ли ситуация? (подчеркните нужный ответ или обведите нужный пункт)

А) да (укажите, как именно)

Б) нет

В) другое

14) Уверены ли Вы, что обратившись в эту организацию, всегда сможете получить услугу своевременно и в полном объеме? (подчеркните нужный ответ или обведите нужный пункт)

А) да - 5 баллов

Б) нет - 0

15) Оцените, пожалуйста следующие качества сотрудников данной организации в процессе оказания услуги (5 - максимальный балл, 1 - минимальный балл):

Критерий оценки	Балл
профессионализм	
вежливость	
оперативность \своевременность	
понимание ваших интересов/потребностей	
внимательность	
дисциплинированность	
готовность помочь	

16) Если у Вас возникают вопросы/необходимость консультации в ходе получения услуги, то сотрудники данной организации: (подчеркните нужный ответ или обведите нужный пункт)

А) дают исчерпывающий ответ/консультацию на заданный вопрос - 4 балла

- Б) дают неполный ответ на заданный вопрос - 3 балла
 В) дают ответ, предполагающий, что клиент откажется от услуг(и) 2 балла
 Г) затрудняются дать ответ - 1 балл

17) Когда Вы получаете услугу(и), то в случае необходимости, можете ли Вы получить ее в отдельном помещении, комнате? (подчеркните нужный ответ или обведите нужный пункт)

- А) да - 2 балла
 Б) не всегда - 1 балл
 В) нет - 0

18) Оплачиваете ли Вы предоставляемую(ые) услугу(и)? (подчеркните нужный ответ или обведите нужный пункт)

- А) да (укажите, за что именно и сколько)
 Б) нет

19) Можете ли Вы отметить качественные изменения от полученных услуг? (подчеркните нужный ответ или обведите нужный пункт)

- А) да (укажите, какие именно)

- Б) нет
 В) затрудняюсь ответить

А теперь немного о себе:

Ваш пол _____ Возраст _____
 Образование _____ Вы живете в селе/городе _____
 (наименование села/города)

Спасибо за участие в опросе!

Наименование организации, оказывающей услугу(и):	
Название социального проекта, в рамках которого оказывалась(ись) услуга(и)	
Ф.И.О. и подпись интервьюера (лицо, проводившее опрос):	
Дата проведения опроса:	

Общее количество набранных баллов _____

Приложение 2
 к инструкции по проведению
 мониторинга качества социальных услуг,
 предоставляемых некоммерческими
 организациями в рамках реализации
 государственного социального заказа

АНКЕТА
 для опроса работников организаций,
 предоставляющих социальные услуги в рамках

социальной программы (проекта)

Уважаемый респондент,

Министерство труда и социального развития Кыргызской Республики проводит исследование, посвященное изучению качества предоставляемых услуг. Ваше мнение очень важно для нас. Поэтому просим Вас ответить максимально подробно и откровенно на вопросы. Все Ваши ответы будут полностью анонимными, а итоги будут представлены в обобщенном виде.

1) Какие услуги предоставляет Ваша организация в рамках данного проекта? (подчеркните нужный вид услуги или обведите нужный пункт)

- А) услуги проживания (в том числе предоставление временного приюта)
 - Б) социальное сопровождение
 - В) организация оздоровления и летнего отдыха**
 - В) образовательные услуги
 - Д) юридическая помощь
 - Е) консультативная помощь
 - Ж) социальная и психологическая реабилитация
 - З) социально-бытовые услуги (организация питания, быта, досуга)**
 - И) социально-медицинские услуги (первичная медицинская помощь, содействие социально-медицинской реабилитации)
 - К) стимулирование самопомощи
 - Л) другое (укажите, какие именно)
-

2) Как давно Ваша организация работает в сфере предоставления данных услуг? (подчеркните нужный ответ или обведите нужный пункт)

- А) **10 лет и более**
- Б) 7-9 лет
- В) 5-7 лет**
- Г) 3-4 года
- Д) 1-2 года

3) Как долго Вы (респондент) работаете в сфере предоставления данных услуг? (подчеркните нужный ответ или обведите нужный пункт)

- А) **10 лет и более**
- Б) 7-9 лет
- В) 5-7 лет**
- В) 3-4 года
- Г) 1-2 года

4) Имеется ли в Вашей организации механизм, позволяющий оценить качество предоставляемых услуг? (подчеркните нужный ответ или обведите нужный пункт)

- А) нет - **0**
- Б) да, в устной форме - **1 балл**
- В) да, оформлен документально и хранится у руководства организации - 2 балла**
- Г) да, оформлен документально и доведен до всех сотрудников организации - **3 балла**
- Д) да, оформлен документально, доведен до всех сотрудников компании и регулярно подвергается анализу для подтверждения актуальности - **4 балла**

5) Осуществляет ли руководство Вашей организации регулярный систематический анализ качества предоставляемых услуг и организацию мероприятий, проводимых для совершенствования качества услуг? (подчеркните нужный ответ или обведите нужный пункт)

- А) нет - **0**
- Б) да, но нерегулярно, при выявлении проблем - **1 балл**

В) да, когда хватает времени - 2 балла
Г) да - и для этого выделено специальное время и необходимые ресурсы - 3 балла

6) Можно ли, на Ваш взгляд, персонал Вашей организации, задействованный в проекте, считать достаточно компетентным для оказания качественных услуг клиентам? (подчеркните нужный ответ или обведите нужный пункт)

А) да, весь персонал можно считать достаточно компетентным для качественного выполнения порученных работ - 5 баллов

В) большая часть сотрудников обладают квалификацией и компетентностью, достаточными для качественного выполнения порученных им работ. Остальные будут в ближайшее время дополнительно обучены для того, чтобы гарантировать качественное выполнение работ - 4 балла

В) нет, многим сотрудникам не хватает, квалификации, опыта, уровня компетентности. Организация прилагает возможные усилия для повышения квалификации и компетентности персонала с помощью различных мероприятий - 3 балла

(_____)
(перечислить мероприятия)

Г) затрудняюсь ответить - 0

7) Имеете ли Вы соответствующее образование в сфере предоставляемых лично Вами услуг? (подчеркните нужный ответ или обведите нужный пункт)

А) имею

- высшее профессиональное (какое именно _____)

- среднее профессиональное (какое именно _____)

- другое (какое именно _____)

В) имею, но не по профилю оказываемых услуг (какое именно _____)

В) не имею

8) Определены ли в Вашей организации требования к компетентности персонала, выполняющего работу, которая влияет на качество оказываемых услуг? (подчеркните нужный ответ или обведите нужный пункт)

А) нет - 0 баллов

В) да, руководство Организации (и ее отдельных служб) имеет представление о требованиях, которые должны предъявляться к компетентности персонала - 1 балл

В) да, и эти требования документированы (например, в должностных инструкциях) - 2 балла

9) Осуществляет ли Ваша организация подбор персонала на основе квалификации, компетентности и способностей (обучаемости) кандидатов? (подчеркните нужный ответ или обведите нужный пункт)

А) нет - 0

В) да, для ключевых должностных позиций - 1 балл

В) да, для всех должностных позиций - 2 балла

10) Осуществляет ли Ваша организация мероприятия по обучению и повышению квалификации персонала (корпоративные тренинги, отправка сотрудников на обучение и т.д.)? (подчеркните нужный ответ или обведите нужный пункт)

А) нет - 0

В) редко и не систематически - 1 балл

В) да, когда возникает такая возможность (имеется свободное время, имеются финансовые возможности, проводятся нужные учебные мероприятия и т.д.) - 2 балла

Г) да, систематически - на основе выявляемых потребностей в повышении квалификации и компетентности отдельных сотрудников - 3 балла

11) Принимали ли Вы за последний год участие в мероприятиях по обучению и повышению квалификации персонала? (подчеркните нужный ответ или обведите нужный пункт)

А) да (укажите, в каких именно) - 2 балла

Б) нет - 0

12) Установлены ли в Вашей организации требования к оказываемым услугам? (подчеркните нужный ответ или обведите нужный пункт)

А) нет, однозначные требования не устанавливаются - 0

Б) да, требования для части или всех видов услуг установлены, но их соблюдение в действительности не всегда является обязательным и контролируется - 1 балл

В) да, требования установлены для всех видов услуг и их соблюдение всеми в организации обязательно - 2 балла

13) Существуют ли в Вашей организации стандартные процедуры для определения ожиданий заказчиков при приеме заказа на услуги? (подчеркните нужный ответ или обведите нужный пункт)

А) нет, и так ясно чего ждет от нас потребитель - 0

Б) да, существуют определенные неформализованные правила приема заказов - 1 балл

В) да, существуют четкие документированные инструкции по приему заказов - 2 балла

14) Для того, чтобы получить в Вашей организации услугу(и), существует ли в какая-то процедура для получения услуги (например, заполнение официальных бланков-заявок?) (подчеркните нужный ответ или обведите нужный пункт)

А) да (укажите, какая)

Б) нет

15) Существует ли в Вашей организации стандартная процедура приема и удовлетворения жалоб клиентов? (подчеркните нужный ответ или обведите нужный пункт)

А) нет, стандартной процедуры нет, жалобы могут принимать все сотрудники - 0

Б) да, имеется стандартная процедура приема и удовлетворения жалоб - 1 балл

16) Учитывает ли Ваша организация мнение клиентов для усовершенствования качества услуг? (подчеркните нужный ответ или обведите нужный пункт)

А) да - 5 баллов (укажите, как именно)

Б) нет - 0

17) Проводится ли Вашей организацией мониторинг процесса предоставления услуг? (подчеркните нужный ответ или обведите нужный пункт)

А) регулярно (укажите, как именно)

Б) редко (с какой периодичностью)

В) никогда

18) Какие качественные изменения от полученных услуг у клиентов Вы можете отметить?

А теперь немного о себе:

Ваш пол _____ Возраст _____
Образование _____ Вы живете в селе/городе _____

(наименование села/города)
Спасибо за участие в опросе!

Наименование организации, оказывающей услугу (и):	
Название социального проекта, в рамках которого оказывалась (ись) услуга (и)	
Ф.И.О. и подпись интервьюера (лицо, проводившее опрос):	
Дата проведения опроса:	

Общее количество набранных баллов _____