

Государственное бюджетное учреждение
«Многопрофильный центр «Семья»

ПРИКАЗ

г. Городец

30.12.2025

№ 300000

Об утверждении Порядка проведения опроса родителей
(законных представителей) о степени удовлетворенности услугой
по комплексной реабилитации и абилитации в рамках реализации
пилотного проекта в Государственном бюджетном учреждении
«Многопрофильный центр «Семья»

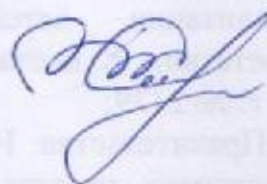
В целях оценки удовлетворенности качеством предоставленной услуги по комплексной реабилитации и абилитации детей-инвалидов от 4 до 17 лет в рамках реализации пилотного проекта по оказанию услуг по комплексной реабилитации и абилитации детей-инвалидов, предусмотренных Постановлением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2021 года № 2339 «О реализации пилотного проекта по оказанию услуг по комплексной реабилитации и абилитации детей-инвалидов» и оценки эффективности использования электронного сертификата для оплаты услуг по комплексной реабилитации и абилитации детей-инвалидов в Государственном бюджетном учреждении «Многопрофильный центр «Семья» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок проведения опроса родителей (законных представителей) о степени удовлетворенности услугой по комплексной реабилитации и абилитации в рамках реализации пилотного проекта в Государственном бюджетном учреждении «Многопрофильный центр «Семья» (далее – Порядок) (Приложение).

2. Специалистам структурных подразделений обеспечить соблюдение утвержденного Порядка.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Т.В. Сметанина

Приложение

к приказу ГБУ «Многопрофильный центр
«Семья»

от _____ № _____

**Порядок проведения опроса родителей (законных представителей)
о степени удовлетворенности услугой по комплексной реабилитации
и абилитации в рамках реализации пилотного проекта
в Государственном бюджетном учреждении
«Многопрофильный центр «Семья»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок устанавливает правила организации и проведения опроса родителей (законных представителей) о степени удовлетворенности услугой по комплексной реабилитации и абилитации, в рамках реализации пилотного проекта по оказанию услуг по комплексной реабилитации и абилитации детей-инвалидов с использованием электронного сертификата, определяет рекомендуемый порядок сбора, систематизации, расчета и анализа оценки степени удовлетворенности услугой (далее – оценка) в целях определения эффективности реализации пилотного проекта в ГБУ «Многопрофильный центр «Семья».

1.2. Настоящий Порядок разработан на основании:

- Федерального закона от 24.11.1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

- Постановления Правительства РФ от 17.12. 2021года № 2339 «О реализации пилотного проекта по оказанию услуг по комплексной реабилитации и абилитации детей-инвалидов»;

- Приказа Минтруда России от 11.02.2025 года № 60н «Об утверждении стандартов предоставления услуг по комплексной реабилитации и абилитации детей-инвалидов в полустационарных условиях»;

- Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 15.11.2023 года № 810н «Об утверждении методики оценки эффективности услуг по комплексной и абилитации детей-инвалидов»;

- Методики оценки мнения родителей (законных представителей) детей-инвалидов о степени удовлетворенности услугой по комплексной реабилитации и абилитации в рамках реализации пилотного проекта, разработанной Министерством труда и социальной защиты РФ (письмо Министерством труда и социальной защиты РФ от 01.11.2025 года № 13-5/10/В-19463) в рамках подготовки к реализации пилотного проекта по оказанию услуг по комплексной реабилитации и абилитации детей-инвалидов, реализация которого осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 17.12.2021 г. № 2339;

- Постановления Правительства Нижегородской области от 04.12.2025 №728«О реализации пилотного проекта по оказанию услуг по комплексной реабилитации и абилитации детей-инвалидов в Нижегородской области.

1.3. Задачами Порядка являются:

- оценка удовлетворенности качеством предоставленной услуги;

- оценка эффективности использования электронного сертификата для оплаты услуг по комплексной реабилитации и абилитации детей-инвалидов (далее - электронный сертификат).

1.4. Сбор информации о степени удовлетворенности услугой осуществляется специалистами отделения оказания социальных услуг детям с ограниченными возможностями здоровья и детям-инвалидам или специалистами отделения первичного приема семей с детьми, по форме согласно Приложению 2 к настоящему Порядку.

Систематизация информации о степени удовлетворенности услугой осуществляется заведующим отделением первичного приема семей с детьми и передается в исполнительный орган власти субъекта Российской Федерации или уполномоченной им подведомственной организации (далее – уполномоченная организация) в соответствии с настоящим Порядком в сроки, установленные уполномоченной организацией, но не реже одного раза в месяц.

1.5. Источником информации при проведении оценки является прямой (непосредственный) опрос родителей (законных представителей) детей-инвалидов с помощью анкеты (Приложение 1 к настоящему Порядку). Каждый вопрос анкеты соответствует конкретному показателю оценки.

Опрос осуществляется в объеме генеральной совокупности. Ответить на вопросы анкеты предлагается всем родителям (законным представителям) детей-инвалидов, получивших услугу.

Опрос является анонимным.

1.6. В случае отказа родителей (законных представителей) детей-инвалидов от заполнения анкеты, расчет осуществляется за вычетом отказавшихся из генеральной совокупности.

1.7. Опрос рекомендуется осуществлять в последний день оказания услуги. Анкета состоит из закрытых вопросов, с необходимостью выбора только одного варианта (напротив выбранного варианта проставляется отметка).

При выборе отрицательного ответа, предлагается дать краткие пояснения.

1.8. Количество ответов в сумме по каждому показателю должно соответствовать генеральной совокупности за вычетом отказавшихся от участия в опросе.

1.9. Заполненная форма, согласно Приложению 2 к настоящему Порядку, направляется в уполномоченную организацию не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

2. Порядок расчетов и заполнения формы (согласно Приложению 2 к настоящему Порядку)

2.1. Оценка осуществляется по следующим критериям в соответствии со следующими показателями:

1. Критерий «Открытость и доступность информации об услуге»

№ п/п	Показатели
1	Доля получателей услуги, удовлетворенных полнотой информации о перечне мероприятий, планируемых оказать ребенку-инвалиду (от общего числа опрошенных)

2. Критерий «Комфортность и доступность получения услуги»

№ п/п	Показатели
1	Доля получателей услуги, у которых не возникли сложности с передвижением по территории и в помещении организации (федеральном учреждении)
2	Доля получателей услуги, удовлетворенных комфортностью условий оказания услуги (в том числе: отсутствие очередей, наличие и понятность навигаций внутри организаций, санитарное состояние помещений)
3	Доля получателей услуги, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, оказывающих услугу (от общего числа опрошенных)
4	Доля получателей услуги, удовлетворенных качеством предоставленного питания
5	Доля получателей услуги, удовлетворенных доступностью организации

3. Критерий «Своевременность и полнота оказанной услуги»

№ п/п	Показатели
1	Доля получателей услуги, которым услуга оказана своевременно (от общего числа опрошенных)
2	Доля получателей услуги, с которыми проведены все запланированные мероприятия (от общего числа опрошенных)

4. Критерий «Мнение об эффективности оказанной услуги»

№ п/п	Показатели
1	Доля получателей услуги, удовлетворенных полученными компетенциями для самостоятельного поддержания результата в домашних условиях (родительская компетенция по вопросам реабилитации их детей-инвалидов)
2	Доля получателей услуги, готовых повторно обратиться в организацию (от общего числа опрошенных)
3	Доля получателей услуги, удовлетворенных в целом качеством оказанной услуги в рамках реализации пилотного проекта (от общего числа опрошенных)
4	Доля получателей услуги, удовлетворенных реабилитационным оборудованием
5	Форма занятий, которая была более эффективна по мнению опрошиваемого (индивидуальная, групповая)

5. Критерий «Удовлетворенность использованием электронного сертификата»

№ п/п	Показатели
1	Доля получателей услуги, удовлетворенных использованием электронного сертификата (от общего числа опрошенных)

2.2. Подсчет показателей анкеты с 1 по 4, 16, 19 пункты осуществляется в абсолютных величинах, прямым счетом и не подлежит дальнейшим расчетам. Полученные данные заполняются согласно разделу № 1.

2.3. Вопросы с 5 по 15, 17, 18, 20 анкеты подлежат расчету (в долях (%), где: 100% – максимальное значение, 0% – минимальное значение), который описан в п.2.4.

Полученные данные заполняются согласно разделу № 2.

2.4. Данные вопросов анкеты о причинах (иных причинах, положительных сторонах) по пунктам 4, 8, 9, 12, 17 заполняются согласно разделу № 3.

2.5. Расчет доли удовлетворенных (проголосовавших «Да», «Удовлетворительно»), частично удовлетворенных (проголосовавших «Скорее да», «Да, в большинстве случаев») и неудовлетворенных услугой (проголосовавших «Нет», «Затрудняюсь ответить») определяется по каждому показателю в отдельности, в разрезе критериев и в целом по оказанной услуге в следующем порядке.

2.5.1. Расчет доли удовлетворенных услугой по каждому показателю:

$$Sy_i = \frac{Qy_i}{N} \times 100 \%, \text{ где}$$

Sy_i – доля удовлетворенных услугой по каждому показателю,

i – номер вопроса, подлежащего оценке,

Qy_i – количество удовлетворенных услугой,

N – генеральная совокупность за вычетом отказавшихся получателей услуги.

2.5.2. Расчет доли удовлетворенных услугой в разрезе критериев:

$$Sr_m = \frac{\sum Qy_i}{N \times (\text{количество показателей, соответствующих критерию})} \times 100\%, \text{ где}$$

Sr – доля удовлетворенных услугой по каждому критерию,

m – номер критерия,

i – номера показателей, входящих в состав критерия,

Qy_i – количество удовлетворенных услугой,

$\sum Qy_i$ – сумма значений удовлетворенных услугой

N – генеральная совокупность за вычетом отказавшихся получателей услуги

2.5.3. Расчет доли удовлетворенных услугой в целом:

$$S = \frac{\sum Qy_i}{N \times (\text{количество показателей})} \times 100\%, \text{ где}$$

S – доля удовлетворенных услугой в целом,

i – номера показателей,

Qy_i – количество удовлетворенных услугой,

$\sum Qy_i$ – сумма значений удовлетворенных услугой,

N – генеральная совокупность за вычетом отказавшихся получателей услуги.

2.5.8. Расчет доли неудовлетворенных услугой в целом:

$$K = \frac{\sum Q_{yi}}{N \times (\text{количество показателей})} \times 100\%, \text{ где}$$

K – доля неудовлетворенных услугой в целом,

i – номера показателей,

Q_{yi} – количество неудовлетворенных услугой,

$\sum Q_{yi}$ – сумма значений неудовлетворенных услугой,

N – генеральная совокупность за вычетом отказавшихся получателей услуги.

2.6. Вывод об эффективности реализации пилотного проекта и целесообразности его распространения на другие субъекты Российской Федерации можно сделать при следующем условии: значение $S > 50\%$.

Анкета

о степени удовлетворенности услугой по комплексной реабилитации и абилитации в рамках реализации пилотного проекта по оказанию услуг по комплексной реабилитации и абилитации детей-инвалидов в Государственном бюджетном учреждении «Многопрофильный центр «Семья» наименование организации (федерального учреждения), в которую Вы обращались

Уважаемый участник опроса!

Мы хотим узнать, как вы оцениваете качество услуги, которая была предоставлена Вашему ребенку.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать не надо. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуги организациями (федеральными учреждениями) гарантируется.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе!

1. Возраст ребенка, получившего услугу:

- ☐ 4-7 лет
- ☐ 8-14 лет
- ☐ 15-16 лет
- ☐ 17 лет

2. Форма получения услуги:

- ☐ Полустационарная
- ☐ Стационарная без сопровождающего лица
- ☐ Стационарная с сопровождающим лицом

3. Срок прохождения курса реабилитации и абилитации:

- ☐ 21 день
- ☐ Менее 3 дней *(при выборе данного варианта ответа, предлагается ответить на 4 пункт анкеты)*
- ☐ Менее 21 дня

4. По какой причине Вы закончили прохождение курса в выбранной изначально организации ранее 3 дней? *(ответить на вопрос предлагается в случае выбора 2 варианта ответа из предыдущего вопроса анкеты)*

- ☐ Решили отказаться от получения услуги в целом
- ☐ Неудовлетворила работа организации (федерального учреждения)
- ☐ Заболел ребенок
- ☐ Иная причина _____

5. Проинформировали ли Вас о перечне планируемых мероприятий?

- ☐ Да
- ☐ Нет

6. Доброжелательны ли были с Вами сотрудники организации при первичном обращении?

- ☐ Да
- ☐ Да, в большинстве случаев
- ☐ Нет

7. Удовлетворило ли Вас качество предоставляемого питания?

- ☐ Да
- ☐ Скорее да
- ☐ Нет

8. Комфортны ли были условия проведения мероприятий?

(отсутствие очередей, наличие и понятность навигаций внутри организаций, санитарное состояние помещений) (если нет, то поясните)

- ☐ Да
- ☐ Да, в большинстве случаев
- ☐ Нет _____

9. Испытывали ли Вы или Ваш ребенок затруднения при передвижении по территории и в помещении организации, предоставляющей услугу? *(если да, то пояснить)*

- ☐ Да _____
- ☐ Нет

10. Были ли у Вас трудности с проездом к организации, предоставляющей услугу?

- ☐ Да
- ☐ Нет

11. Вам предоставлялись мероприятия своевременно согласно расписанию?

- ☐ Да
- ☐ Да, в большинстве случаев
- ☐ Нет

12. С ребенком провели все запланированные мероприятия? *(если нет, то укажите причину)*

- ☐ Да
- ☐ Нет _____

13. Доброжелательны ли были с Вами сотрудники организации, непосредственно оказывающие услугу?

- ☐ Да
- ☐ Нет

14. Использовалось ли в процессе реабилитации реабилитационное оборудование?

- ☐ Да
- ☐ Нет

15. По Вашему мнению, достаточно ли проводилось разъяснительной работы, для того, чтобы Вы смогли использовать полученные в процессе реабилитации знания для самостоятельных занятий с ребенком в домашних условиях?

- ☐ Да
- ☐ Скорее да
- ☐ Нет

16. Получали ли Вы ранее (до установления инвалидности) аналогичные услуги?

- ☐ Да
- ☐ Нет

17. Возникали ли затруднения при использовании электронного сертификата для оплаты услуги? (если да, то поясните какие)

- ☐ Да _____
- ☐ Нет

18. Удовлетворены ли Вы в целом качеством оказанной услуги в рамках реализации пилотного проекта?

- ☐ Да
- ☐ Скорее да
- ☐ Затрудняюсь ответить

19. По вашему мнению, какая форма занятий была интересна и полезна ребенку?

- ☐ Индивидуальная
- ☐ Групповая

20. Готовы ли Вы повторно обратиться в данную организацию (федеральное учреждение)?

- ☐ Да
- ☐ Нет

Дата «__» _____ г.

Спасибо за участие!

**Форма сведений для систематизации результатов опроса
организациями, участвующими в пилотном проекте**

«Оценка мнения родителей (законных представителей) детей-инвалидов
о степени удовлетворенности услугой по комплексной реабилитации и
абилитации в рамках реализации пилотного проекта по оказанию услуг по
комплексной реабилитации и абилитации детей-инвалидов»
для направления в уполномоченную организацию

Наименование организации: _____

Субъект Российской Федерации: _____

Количество опрошенных (чел.): _____

Раздел №1

№ п/п	Показатель		Значение (чел.)
1	2	3	4
1	Возраст (п.1 анкеты)	4-7 лет	
		8-14 лет	
		15-16 лет	
		17 лет	
2	Форма получения услуги (п.2 анкеты)	Полустационарная	
		Стационарная без сопровождающим лица	
		Стационарная с сопровождающим лицом	
3	Срок прохождения курса (п.3 анкеты)	21 день	
		Менее 3 дней	
		Более 3, но менее 21 дня	
4	Получали ли ранее аналогичные услуги (п.16 анкеты)	Да	
		Нет	
5	Форма занятий (п.19 анкеты)	индивидуальная	
		групповая	

Примечание: количество ответов (гр.4) по каждому вопросу в сумме должно соответствовать количеству опрошенных.

Раздел № 2

№ п/п	Вопрос из бланка анкеты	Количество ответов (чел.)		
		Да (удовлетво- рительно)	Скорее да (Да, в большинстве случаев)	Нет (Затрудняюсь ответить)
1	2	3	4	5
1	Проинформировали ли Вас о перечне планируемых мероприятий? (п. 5 анкеты)		—	
2	Доброжелательны ли были с Вами сотрудники организации при первичном обращении? (п.6 анкеты)			
3	Удовлетворило ли Вас качество предоставляемого питания? (п.7 анкеты)			
4	Комфортны ли были условия проведения мероприятий? (п.8 анкеты)			
5	Испытывал ли Ваш ребенок затруднения при передвижении по территории и в помещении? (п. 9 анкеты)		—	
6	Были ли у Вас трудности с проездом к организации, предоставляющей услугу? (п. 10 анкеты)		—	
7	Вам предоставлялись мероприятия своевременно согласно расписанию?			
8	С ребенком провели все запланированные мероприятия? (п.12 анкеты)		—	
9	Доброжелательны ли были с Вами сотрудники организации, непосредственно оказывающие услугу? (п.13 анкеты)		—	
10	Использовалось ли в процессе реабилитации реабилитационное оборудование? (п.14 анкеты)		—	
11	По Вашему мнению, достаточно ли проводилось разъяснительной работы, для того, чтобы Вы смогли использовать полученные в процессе реабилитации знания для самостоятельных занятий с ребенком в домашних условиях? (п. 15 анкеты)			
12	Возникали ли затруднения при использовании электронного сертификата для оплаты услуги? (п.17 анкеты)		—	
13	Удовлетворены ли Вы в целом			

	качеством оказанной услуги в рамках реализации пилотного проекта? (п.18 анкеты)			
14	Готовы ли Вы повторно обратиться в данную организацию (федеральное учреждение)? (п. 20 анкеты)		—	

Примечание:

количество ответов в сумме по каждому показателю должны соответствовать общему количеству опрошенных (*гр.3+гр.4+гр.5 = количество опрошенных*);

гр. 4 заполняется в случае наличия в вопросе данного варианта ответа.

Раздел № 3

№ п/п	Вопрос анкеты	Причины/иные причины/ положительные стороны	Количество человек, отметивших эту причину
1	2	3	4
1	По какой причине Вы закончили прохождение курса в выбранной изначально организации ранее 3 дней? (п.4 анкеты)		
2	Комфортны ли были условия проведения мероприятий? (п.8 анкеты)		
3	Испытывал ли Ваш ребенок затруднения при передвижении по территории и в помещении? (п.9 анкеты)		
4	С ребенком провели все запланированные мероприятия? (п.12 анкеты)		
5	Возникали ли затруднения при использовании электронного сертификата для оплаты услуги? (п.17 анкеты)		

Примечание: если по одному вопросу выделено несколько причин, то количество строк гр.3 и гр.4 таблицы увеличивается.