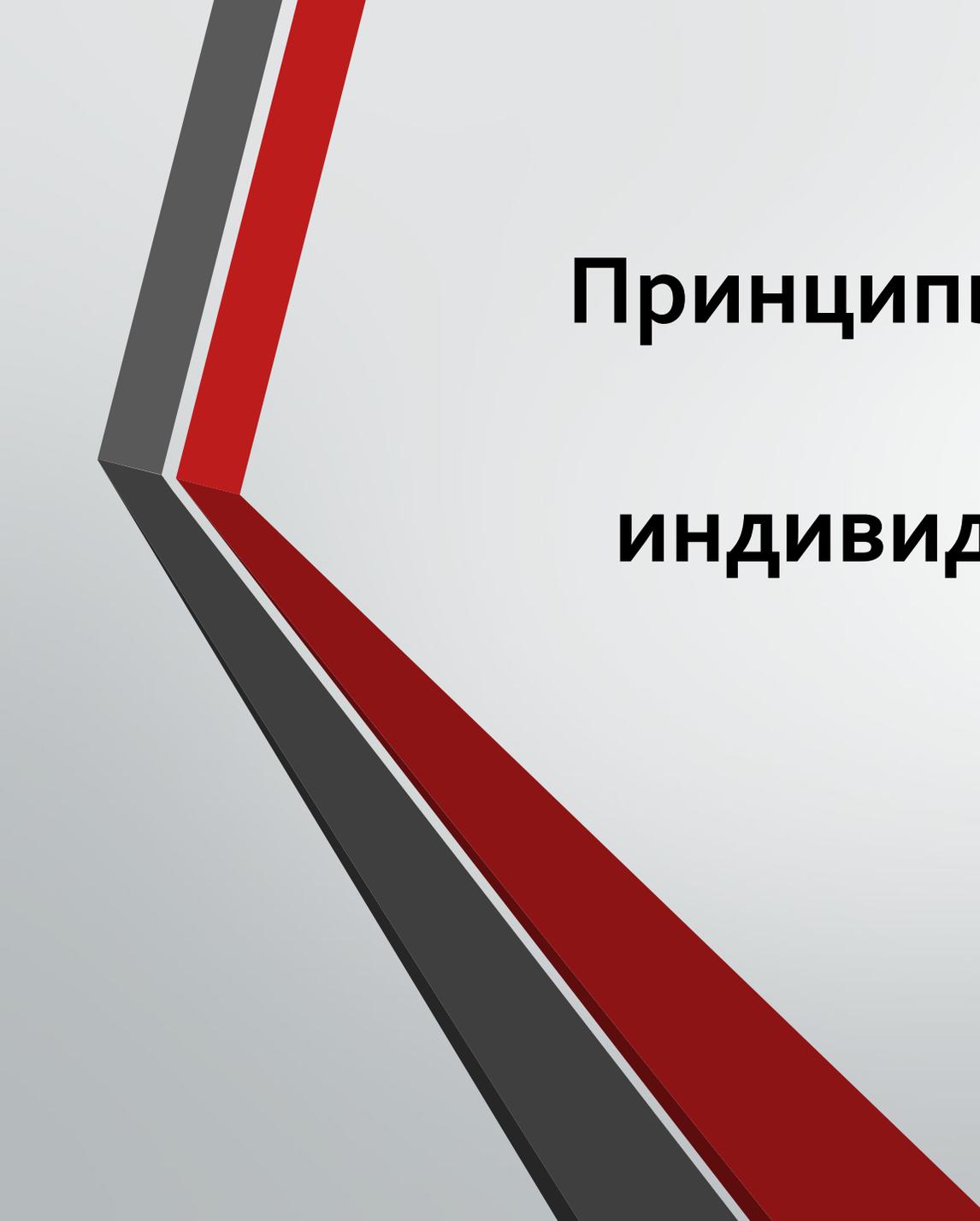




МОДУЛЬ № 1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ИНДИВИДУАЛЬНОЙ НУЖДАЕМОСТИ В СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГАХ

Региональные отборочные этапы
Национальных чемпионатов по профессиональному мастерству
для людей с инвалидностью «Абилимпикс» в Красноярском крае
Компетенция «Социальная работа»



**Принципы и правила разработки
анкет на выявление
индивидуальных потребностей
в социальных услугах**



- **АНКЕТИРОВАНИЕ** - метод исследования, посредством которого при обследовании **респондент** читает вопросы и отвечает на них письменно.
- Анкета представляет собой **набор вопросов**, каждый из которых логически связан с центральной задачей исследования, и возможные **варианты ответов**, из которых **респондент** должен **выбрать самые подходящие**, или же по их образцу предложить собственные.
- Респондент — лицо, отвечающее на вопросы анкеты или дающее интервью.

- **Первый принцип:** учет особенностей **восприятия** респондентом текста анкеты - ведущий принцип, из которого следуют и все другие требования к ее построению.
- **Второй принцип:** непрременный учет **специфики культуры и практического опыта** опрашиваемой аудитории.
- **Третий принцип:** вытекает из того, что одни и те же вопросы, расположенные **в разной последовательности**, дадут **разную информацию**.
- **Четвертый принцип:** смысловые «**блоки**» опросного листа должны быть примерно **одного объема**.
- **Пятый принцип:** касается **распределения вопросов** по степени их трудности. Первые вопросы должны быть более простыми, далее следуют более сложные (желательно событийные, не оценочные), затем - еще сложнее (мотивационные), потом - спад (снова событийные, фактологические) и в конце - наиболее сложные вопросы (один-два).

Части анкеты:

Введение

Социально-демографический блок

Вступительные вопросы (контактные вопросы)

Основные вопросы

Заключительные вопросы

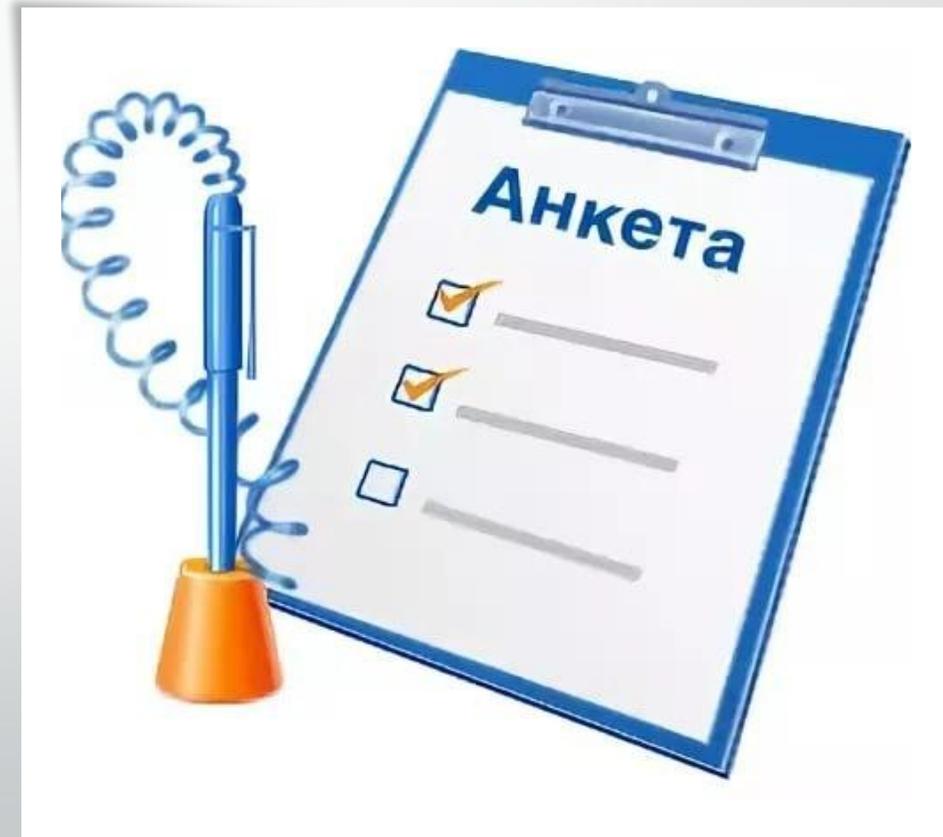
Благодарность

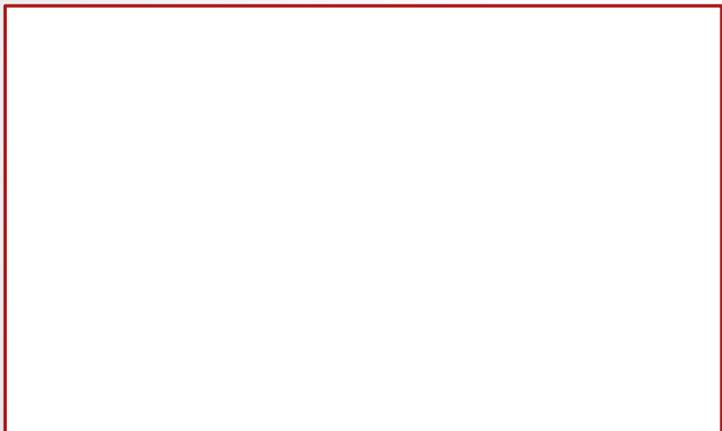
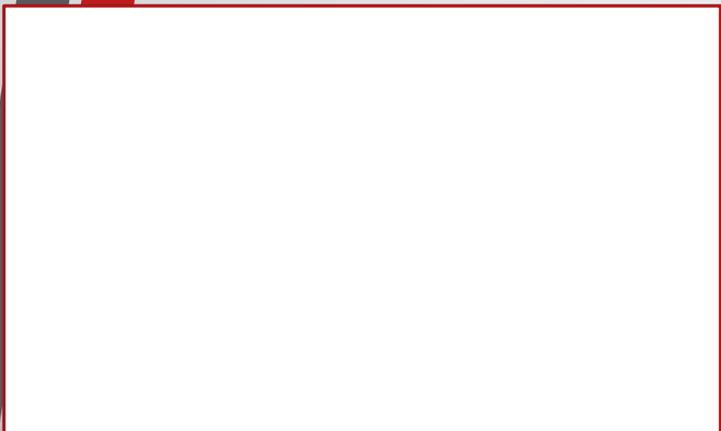


Введение.

Главная функция -
пробудить желание
респондента **отвечать** на
вопросы анкеты.

Вводная часть начинается
с обращения
к опрашиваемому
и содержит:





**ясной и понятной
мотивирующей**

Содержание	Пример
Название	Анкета получателя социальных услуг МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения»
Приветствие	Уважаемый <u>получатель социальных услуг!</u>
Описание кто и зачем проводит анкетирование	Для обеспечения своевременного и качественного содействия в оказании помощи МБУ «КЦСОН» проводит исследование потребностей в социальных услугах среди получателей
Правила заполнения анкеты	Просим Вас ознакомиться с вопросами и выбрать вариант ответа, наиболее соответствующий Вашему мнению. Если в списке нет подходящего для Вас варианта ответа, впишите свой вариант в отведенное для этого место. Необходимо ответить на все вопросы
Подчеркивание значимости мнения респондента	Ваше мнение очень важно для нас
Время, необходимое для заполнения анкеты	Заполнение анкеты займет у Вас 5-10 минут
Благодарность	Спасибо за участие в опросе

Паспортичка (социально-демографический блок)

- пол;
- возраст респондента;
- образование, профессия;
- социальное и семейное положение.

В зависимости от цели и задач проводимого исследования количество вопросов может быть уменьшено или увеличено

КОНТАКТНЫЕ ВОПРОСЫ

Основная цель - **заинтересовать** респондента, облегчить ему процесс включения в проблему.

Эти вопросы должны быть **сформулированы просто**, то есть предполагать легкие ответы

ОСНОВНЫЕ ВОПРОСЫ

Требования к формулированию вопросов:

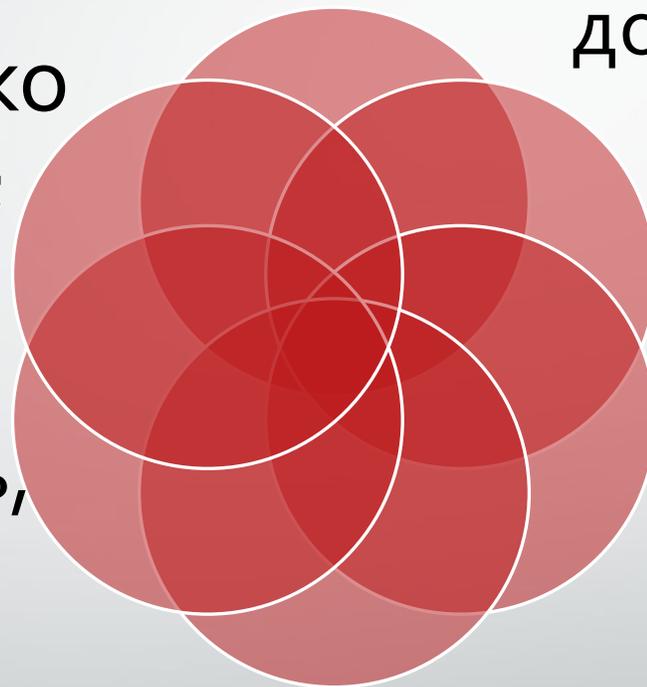
хорошо и чётко
напечатаны;

должны быть понятны
для исследуемой
категории людей;

не раздражать,
не унижать
достоинства;

лаконичны;

исключать
двусмысленность
в понимании



Основания для деления вопросов	Виды вопросов	Примеры
По структуре	закрытые (с вариантами ответов)	Каким образом Вы ознакомились с этим номером? 1. Подписываюсь на журнал 2. Купил 3. Взял у родственников, знакомых 4. Прочитал в библиотеке
	открытые (без вариантов ответов)	Какие проблемы и трудности в организации работы редакции Вы хотели бы отметить?
	полузакрытые	О каких видах туризма Вам было бы интересно прочитать в нашем журнале? 1. Организованный 2. Любительский 3. Автотуризм 4. Спортивный 5. Экстремальный 6. Другие (назовите)

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

Основная функция – **снять** психологическое **напряжение** у респондентов.

В связи с этим, это должны быть наиболее **простые вопросы**, ответы на которые **не требуют** особого **напряжения** **памяти** и **внимания**

БЛАГОДАРНОСТЬ.

В конце анкеты желательно поблагодарить респондентов за участие в опросе.

"Благодарим за участие в исследовании"

"Спасибо за помощь"

"Благодарим Вас за то, что, несмотря на занятость, Вы нашли время и возможность ответить на вопросы нашей анкеты"

Оформление текста анкеты

Шрифт анкеты должен быть **достаточно крупным** (не менее 12 кегля).

Вопросы должны быть **отделены** друг от друга пробелами. Сами вопросы лучше выделить **жирным шрифтом**, а варианты ответов не выделять.

Если **вопрос открытый**, необходимо **оставлять достаточно места**, для того, чтобы можно было вписать ответ от руки.

Если вопрос сложный, то имеет смысл после него дать дополнительную инструкцию. Эту инструкцию лучше отделить от текста самого вопроса (например, с помощью курсива).

Не стоит печатать анкету с двух сторон листа. Это может привести к большому количеству не до конца заполненных анкет. Исключение составляет случай, если анкета оформлена как книжечка (например, сложенный пополам лист А4).

- ЗАКОН от 16 декабря 2014 года N 7-3023 КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ «Об организации социального обслуживания граждан в Красноярском крае» (с изменениями на 5 июля 2018 года) (в ред. [Законов Красноярского края от 30.03.2017 N 3-548](#), от 17.05.2018 N 5-1627, от 07.06.2018 N 5-1700, [от 05.07.2018 N 5-1855](#))

- Приложение. Перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Красноярского

<http://tuszn.ru/data/doc/helpinf/%D0%90%D0%BD%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%Bo.pdf>

<http://советскийкцсон.рф/tinybrowser/files/dokumenty/sotcial-noe/2017/1/anketa-po-opredeleniyu-potrebnost.pdf>



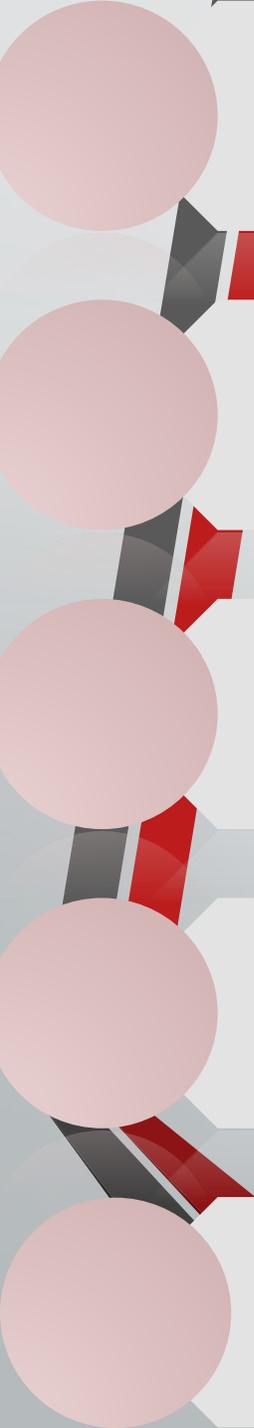
**Правила составления
информационных писем для клиентов
с перечнем конкретных социальных
услуг по видам социальных услуг**



Некоммерческое деловое письмо,
сообщающее адресату **сведения**
официального характера.

Цель - **информирование, реклама,**
извещение о дальнейшем сотрудничестве,
о сроке действия договора, об аспектах
деятельности компании, продукции компании

и т.п.



письмо-сообщение (извещение, уведомление) – о смене цен, директора, реквизитов компании, о проведении переговоров, об отгрузке продукции и т.п.;

письмо-заявление – о каких-то намерениях адресанта;

письмо-подтверждение – о получении товара, денежных средств, документов;

письмо-напоминание – о выполнении обязательств;

рекламно-информационное письмо – реклама продукции, услуг; сюда также относится информационное письмо о компании

Требования к информации

Официальной,
безличностной,
подчеркивающей дистанцию
между участниками общения

Адресной, предназначенной
конкретному адресату

Актуальной в момент
написания письма

**Достоверной и
беспристрастной**

Аргументированной **для
побуждения** к совершению
получателем каких-либо
действий

Полной для возможности
принятия решения

Требования к тексту

Информативность.

Текст должен быть лаконичен, информативен, существенен. Важно передать самые существенные сведения, которые отражают уникальность

Краткость.

Ненавязчивость.

Текст должен быть ненавязчивым и убедительным

Точность.

Размещайте только проверенную на практике информацию

Строгость и рациональность в оформлении.

Письмо должно быть написано на бланке со всеми требуемыми **реквизитами** без излишнего оформления.

Шрифт письма лучше использовать **Times New Roman N 13, 14;**
1 -1,5 межстрочным интервалом. Каждый лист документа, оформленный на бланке или без него, должен иметь поля не менее:

20 мм - левое;

10 мм - правое;

20 мм - верхнее;

20 мм - нижнее.

- **Подписывает** информационное письмо обычно руководитель, иногда его заместитель или даже секретарь.

В случае массовой рассылки (в большом количестве) можно обойтись без подписи либо использовать факсимиле.

Сопровождается **приложениями**, где информация предоставляется в развернутом виде и более детально, а также отдельными положениями законодательных и других нормативных правовых документов

Общая
структура
написания
делового письма
УГЛОВОЙ
ПРОДОЛЬНЫЙ

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«СЕРВИССТРОЙКОМПЛЕКТАЦИЯ»
(АО «ССК»)

ДЕПАРТАМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ

Петровская ул., д. 34, Москва, 123000
Тел. +7 495 336-77-77; Тел./факс +7 495 774-77-99;
E-mail: info@sv.ru;

ОКПО 02833408, ОГРН 1027700490795,
ИНН 77090343140, КПП 772701001

04.06.2018 № 08-22/243
На № _____ от _____

Коммерческая тайна
Акционерное общество
«Сервисстройкомплектация»
Петровская ул., д. 34, Москва, 123000
Экз. № 1

Директору АОНО «Институт
дополнительного образования»
Родину Н.Г.

Об организации обучения работников
компании в 2018 г.

Уважаемый Николай Григорьевич!

В связи с созданием в ряде регионов Российской Федерации торговых домов по реализации продукции и увеличением численности работников, обеспечивающих их функционирование, до 350 человек, компания планирует в 2018 г. провести обучение работников, занимающих должности менеджеров торгового зала.

Просим Вас сообщить о возможности организации и проведения выездных семинаров по повышению квалификации данной категории работников в городах: Ярославль (сентябрь 2018 г.), Нижний Новгород (октябрь 2018 г.), Екатеринбург (октябрь 2018 г.), Новосибирск (ноябрь 2018 г.), а также сообщить программу и ориентировочную стоимость обучения.

С уважением,

Директор департамента



К.К. Ковалев

Антонова Ольга Андреевна, менеджер отдела обучения
(495) 336-11-12, Antonova_OA@stroysevis.ru

Росархив

Федеральное бюджетное учреждение
"Всероссийский научно-исследовательский институт
документоведения и архивного дела" (ВНИИДАД)

Профсоюзная ул., д. 82, Москва, 117393
Тел./факс (495) 718-78-74 e-mail:mail@vniidad.ru;
<http://www.vniidad.ru>

ОКПО 02842708; ОГРН 1027700380795;
ИНН/КПП 7708033140/771001001

_____ N _____

На N _____ от _____

Рисунок В.3 - Образец продольного бланка письма организации



При адресовании документа физическому лицу указываются:
фамилия инициалы, почтовый адрес.

Пример -

Фамилия И.О.

Садовая ул., д. 5, кв. 12,

г. Люберцы, Московская обл., 301264

- вступительное обращение:

Уважаемый господин Председатель!

Уважаемый господин Губернатор!

Уважаемый господин Прохоров!

Уважаемая госпожа Захарова!

Уважаемый Николай Петрович!

Уважаемая Ольга Николаевна!

Уважаемые господа!

Основные формулировки:

- Информлируем Вас...
- Позвольте проинформировать Вас...
- Мы намерены проинформировать Вас...
- Нам представляется целесообразным проинформировать Вашу организацию...
- Благодарим за интерес к нашему предложению...
- Мы были рады получить от Вас ответ на наше предыдущее послание от... Мы признательны за внимание, проявленное Вами к нашему письму от... Спасибо за то, что Вы сочли возможным откликнуться на наше сообщение от...
- Настоящее информационное письмо имеет целью...
- Данное информационное письмо содержит в себе официальное предложение о деловом партнерстве в области...
- Это информационное письмо предназначено для доведения до Вашего сведения...
- Наше информационное письмо включает в себя материалы, предназначенные для сведения...
- Мы будем рады предоставить в Ваше распоряжение дополнительную информацию относительно...
- Мы готовы ответить на интересующие Вас вопросы по поводу условий...
- Мы незамедлительно предоставим иную, интересующую Вас информацию, касающуюся...

Я с удовольствием вышлю Вам необходимые информационно-справочные материалы, имеющие отношение к...

Дополнительные формулировки:

- ... информируя Вас об этом, мы стремимся предоставить Вам все необходимые сведения о...
- ... Вы можете сами оценить полезность этой информации...
- Мы были бы исключительно признательны Вам за возможно более скорый ответ на это информационное письмо...
- Мы будем рады получить от Вас ответ по существу нашего информационного письма...
- Очень рассчитываю, что Вы сочтете возможным не задержаться с ответом и сообщите...
- Я был бы благодарен Вам за оперативный ответ на это информационное письмо...

- ЗАКОН от 16 декабря 2014 года N 7-3023 КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ «Об организации социального обслуживания граждан в Красноярском крае» (с изменениями на 5 июля 2018 года) (в ред. [Законов Красноярского края от 30.03.2017 N 3-548](#), от 17.05.2018 N 5-1627, от 07.06.2018 N 5-1700, [от 05.07.2018 N 5-1855](#))
- Приложение. Перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Красноярского края
- ГОСТ Р 7.0.97-2016 СИСТЕМА СТАНДАРТОВ ПО ИНФОРМАЦИИ, БИБЛИОТЕЧНОМУ И ИЗДАТЕЛЬСКОМУ ДЕЛУ ОРГАНИЗАЦИОННО-РАСПОРЯДИТЕЛЬНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ДОКУМЕНТОВ