

Наблюдение применяется при:

- подтверждении результатов, полученных другими методами (например, в ходе анализа документов);
- сборе информации, недоступной для получения другими методами.

2.2. Выбор метода проведения исследования зависит от категории получателей и формы оказания услуг.

3. Порядок проведения исследования.

3.1. Исследование степени удовлетворенности получателем социальных услуг качеством предоставляемых услуг проводится на основании приказа директора организации, в который по мере необходимости вносятся мотивированные изменения. В приказе определяются – ответственный за проведение исследования, периодичность, сроки предоставления анкет и подготовки итоговой справки.

3.2. При составлении анкет необходимо учитывать возрастные особенности получателя социальных услуг, вопросы должны быть изложены на понятном языке с отсутствием специальных терминов и слов на иностранном языке.

3.3. Анкеты, опросные листы должны содержать вопросы, позволяющие оценить:

- факторы, влияющие на качество предоставляемых услуг;
- исполнение требований Порядков социального обслуживания населения или других нормативных документов, на основании которых эти услуги предоставляются;
- основные критерии оценки качества, в том числе: полнота, своевременность предоставления услуги, результативность и др.

3.4. Подготовка итоговых справок и обобщение результатов исследования осуществляется специалистом организации в следующем порядке:

- обработка полученных данных исследования (текущего контроля документации, результатов анкетирования, социологических опросов, наблюдений) – собранная информация перерабатывается в числовые данные. Полученные данные суммируются и заносятся в таблицу «Сведения по установлению оценки удовлетворенности получателем социальных услуг качеством оказанных социальных услуг»;
- на основании полученных данных делаются расчеты степени удовлетворенности получателем социальных услуг качеством предоставляемых услуг и даются рекомендации по совершенствованию этих услуг. В рекомендации выносятся только то, что подлежит внедрению в практическую деятельность;
- результаты исследования по каждому структурному подразделению оформляются в виде итоговой справки, в которой дается информация о степени удовлетворенности качеством предоставляемых услуг (по возможности указывается конкретно, чем получатели социальных услуг удовлетворены и чем не удовлетворены);
- оригиналы итоговых справок хранятся у директора организации;
- о проведении исследования составляется краткий аналитический отчет, который предоставляется ответственному за систему качества организации. На основании данных отчета разрабатываются мероприятия, направленные на выполнение рекомендаций по повышению качества предоставляемых социальных услуг и вносятся предложения в ежеквартальный План повышения качества.