



Порядок

исследования степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством предоставляемых услуг в АНО СО «Территория добра»

1. Общие положения.

1.1. Порядок исследования степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством социальных услуг, предоставляемых в автономной некоммерческой организации социального обслуживания «Территория добра» (далее – организация), разработан с целью определения основных требований к содержанию и последовательности действий специалистов в ходе исследования степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством социальных услуг.

1.2. Порядок определяет следующие задачи проведения исследования:

- подтверждение плановых показателей степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством социальных услуг,
- определение основных направлений повышения качества предоставляемых услуг.

1.3. Плановые показатели степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством социальных услуг определяются приказом директора организации.

1.4. Основные понятия:

Вопросник (анкета) – перечень вопросов, с помощью которых можно определить качество предоставляемых социальных услуг.

Респонденты – получатели социальных услуг учреждения, чье мнение о качестве полученных в учреждении социальных услуг изучается в ходе проведения исследования.

Выборка – процентный показатель количества получателей социальных услуг, чье мнение о качестве полученных в организации социальных услуг изучается в ходе проведения исследования от общего количества получателей социальных услуг, получающих социальные услуги в текущем году.

Наблюдение – метод сбора первичной информации об изучаемом объекте путем непосредственного восприятия и прямой регистрации всех факторов, касающихся изучаемого объекта и значимых с точки зрения целей исследования.

Опрос – метод получения информации, основанный на устном или письменном обращении к получателям социальных услуг с вопросами, содержание которых представляет проблему исследования.

2. Методы проведения исследования.

2.1. Методы проведения исследования:

- анализ текущей документации;
- опрос (анкетирование, социологические опросы, социологические опросы по телефону);
- наблюдение.

2.1.1. Анализ документов. В ходе анализа документов могут проверяться:

- письменные документы, дающие оценку качеству предоставляемых услуг со стороны получателя социальных услуг: записи в Журнале отзывов и предложений, обращения граждан, медицинские карты получателей социальных услуг и пр.
- видео-, фото-, аудиозаписи, фиксирующие процесс оказания социальных услуг.

2.1.2. Опрос может проводиться в виде анкетирования, социологического опроса (в т. ч. по телефону), в процессе которых заполняются заранее заготовленные бланки ответов или интервью, в процессе которого специалист, проводящий исследование, заполняет бланк вопросника на основании устных ответов, полученных от респондента в устной беседе.

2.1.3. Наблюдение проводится в реальной ситуации предоставления услуги получателю социальной услуги (группе получателей социальной услуги). Специалист (группа специалистов), проводящие исследование, наблюдают со стороны происходящие процессы, не вмешиваясь в их ход.

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 информации 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 выносится 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.