ПОЛОЖЕНИЕ

о проведении исследования степени удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг

1. Общие положения

1.1. Порядок исследования степени удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг (далее – исследования) вводится с целью определения основных требований к содержанию и последовательности действий специалистов ГБУ РК «Комплексный центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Керчи» (далее – учреждение) в ходе определения степени удовлетворенности потребителей качеством социальных услуг.

1.2. Задачи проведения исследования:

- определение нематериальной результативности качества предоставляемых услуг, являющейся составной частью показателей, характеризующих качество предоставляемых услуг (определенных для учреждения в государственном задании на предоставление социальных услуг населению);

- определение основных направлений повышения качества предоставляемых услуг.

1.3. Плановые показатели степени удовлетворенности потребителей качеством социальных услуг определяются в государственном задании на предоставление социальных услуг и Руководстве по качеству обслуживания.

1.4. Примерные сроки проведения исследования, объем и ответственный определяются директором учреждения в соответствии с годовым планом работы учреждения в области контроля качества социального обслуживания.

Основные понятия и определения

Респонденты – источники искомой информации (клиенты учреждения, чье мнение о качестве полученных в учреждении социальных услуг изучается в ходе проведения исследования).

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

Анкета – перечень вопросов, с помощью которых можно определить качество предоставляемых социальных услуг.

Мониторинг – форма организации исследований, обеспечивающая постоянное получение информации о степени удовлетворенности потребителей качеством услуг.

2. Методы проведения исследования

2.1 Методы проведения исследования:

- анализ документов;
- наблюдение;
- опрос.

2.1.1. Анализ документов.

В ходе анализа документов могут проверяться:

- письменные документы, дающие оценку качеству предоставляемых услуг со стороны потребителя (*книга жалоб, «почта доверия», письменные отзывы о проведении мероприятий и пр.*);

- видео-, фото-, аудиозаписи, фиксирующие процесс оказания социальных услуг.

2.1.2. Наблюдение.

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.

Проводится в реальной ситуации предоставления услуги потребителю/группе потребителей. Специалист/группа специалистов, проводящие исследование, наблюдает со стороны происходящие процессы, не вмешиваясь в их ход, не задавая никаких вопросов.

Наблюдение используется при:

- подтверждении результатов, полученных другими методами (например, в ходе анализа документов);

- сборе информации, недоступной для получения другими методами.

2.1.3. Опрос.

Опрос – это метод получения информации, основанный на устном или письменном обращении к исследуемой совокупности людей с вопросами, содержание которых представляет проблему исследования.

Основные виды опроса:

- анкетирование – заполнение респондентом заранее заготовленных бланков анкет под присмотром специалиста;

- интервью – заполнение специалистом, проводящим исследование, бланка вопросника на основании устных ответов, полученных от респондента в ходе свободной беседы.

2.2. Выбор метода проведения исследования зависит от категории получателей услуг (*дети дошкольного возраста, инвалиды, престарелые и пр.*) и формы оказания услуг (*выездная – стационарная, индивидуальная – групповая, по телефону, при посещении учреждения и пр.*).

3. Порядок проведения исследования

3.1. Составление Плана проведения исследования.

В Плане проведения исследования указываются:

- документ, на основании которого будет проводиться исследование (*План повышения качества на очередной квартал, утвержденный приказом руководителя учреждения*);

- цель проведения исследования (*«Определение степени удовлетворенности потребителей качеством социальных услуг»*);

- предмет исследования: оценка степени удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг;

- объект исследования (*описывается та категория клиентов, чье мнение о качестве полученных в учреждении услуг изучается в ходе проведения исследования*);

- количество опрашиваемых (*определяется в зависимости от выбранного вида услуг*). При сплошном исследовании изучается мнение всех потребителей, получающих услуги. При выборочном исследовании изучается мнение части потребителей, получающих услуги. При выборочном исследовании необходимо

учитывать, что выборка должна составлять не менее 10 % и чем больше выборка, тем достовернее результаты исследования;

- срок проведения исследования;
 - место проведения исследования («на базе учреждения» или «в ходе проведения выездных мероприятий» и пр.);
 - специалист/группа специалистов, ответственный за проведение исследования.
- План заверяется подписью руководителя учреждения.

3.2. Разработка вопросника.

Вопросник, в зависимости от поставленных целей, может включать в себя вопросы, позволяющие оценить:

- факторы, влияющие на качество предоставляемых услуг (*условия размещения учреждения и его техническое оснащение, режим работы, профессиональный уровень специалистов, состояние информации о предоставляемой услуге и пр.*);

- исполнение требований стандартов социального обслуживания населения или других нормативных документов, на основании которых эти услуги предоставляются;

- основные критерии оценки качества, в том числе: полнота услуги, своевременность предоставления, результативность (*допускается в некоторых случаях не учитывать такой критерий, как результативность, в связи с тем, что его иногда сложно определить*);

и пр.

При формировании вопросника должны учитываться:

- возрастные, социальные, половые особенности респондента;

- условия проведения исследования (*в учреждении, на выезде, по телефону, на улице, в небольшом помещении, в большом зале и пр.*);

и др.

Основные требования к оформлению вопросника:

- изложение вопросов на языке, понятном респондентам, отсутствие специальных терминов;

- оформление анкет с учетом возраста респондентов (*для пожилых и слабовидящих – крупный шрифт, для детей – картинки и пр.*);

- количество вопросов - от 3 до 12. Три вопроса чаще всего используются при проведении блиц-опросов. Если большой объем исследования, то оно или может проводиться в несколько этапов или опрашиваются другие клиенты, относящиеся к этой же категории.

В ходе проведения исследований необходимо выявлять не только степень удовлетворенности потребителей предоставляемыми социальными услугами, но и потребность потребителей в улучшении их качества (*например, в конце включить вопрос: «Что бы Вы хотели ... (предложить, изменить, дополнить, отменить, ввести, получить и пр.)?»*).

3.3. Реализация Плана проведения исследования.

В ходе проведения исследования возможно внесение незначительных изменений в текст вопросника, направленных на получение более достоверной информации.

3.4. Обобщение результатов исследования.

Прежде чем анализировать и интерпретировать полученные данные, необходимо вначале пересмотреть каждый заполненный вопросник на предмет выявления ошибок, неточностей и всякого рода погрешностей:

- использована не та форма вопросника (при наличии нескольких);
- опрошен не тот респондент;
- отсутствуют ответы на некоторые вопросы;
- неясно заполнены вопросники;
- имеются логические противоречия в ответах;
- неверно понят вопрос респондентом.

Если нет возможности повторного обращения к респонденту с целью исправления ошибки, то принимается решение об исключении данной анкеты из дальнейшей обработки.

Следующий этап - описание (установление закономерных связей). Цель описания – приведение полученных данных к тому виду, в котором они оказываются доступными для объяснения.

Первоначально необходимо обобщить полученные данные, т. е. осуществить преобразование собранной информации в числовые данные.

Для этого необходимо подсчитать, сколько человек и какой вариант ответа выбрали (если в анкете были представлены альтернативы ответов). Каждому варианту ответа необходимо присвоить балл для того, чтобы потом было легче определить степень удовлетворенности. В случае свободного варианта ответов необходимо присвоить баллы конкретным ответам.

В ходе проведения мониторинга необходимо проводить анализ полученных результатов, выявляя причины резкого изменения показателей. Если изменение показателей связано с повышением степени удовлетворенности, то на основании полученных данных можно вносить предложения, в том числе и о премировании специалистов. Если изменение показателей связано с резким снижением степени удовлетворенности, то необходимо принимать срочные меры по выходу из сложившейся ситуации.

3.5. Подготовка отчета о проведении исследования.

3.5.1. Итоги исследования оформляются в виде отчета, в котором:

- излагаются основные положения Плана проведения исследования, перечисленные в п.3.1 настоящего Положения;
- дается информация о степени удовлетворенности потребителей (*по возможности указывается конкретно, чем потребители удовлетворены и чем не удовлетворены*);

даются рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых социальных услуг. Рекомендации представляют собой перечень основных предложений, вытекающих из анализа полученных данных, и носят сугубо утвердительный характер. В рекомендации вносятся только то, что подлежит внедрению в практическую деятельность.

3.5.2. В приложениях к отчету даются материалы, иллюстрирующие предлагаемые выводы и подтверждающие изложенные в отчете рекомендации, включая обоснование выборки и ее качественные характеристики, а также информационно-методические материалы, по которым проводилось исследование (цифровые, графические, табличные и прочие показатели, а также все формы, анкеты, бланки, тесты и т. п.).

3.5.3. Отчет подписывается специалистом/группой специалистов, которые проводили исследование и предоставляется ответственному за систему качества в учреждении.