

ПОЛОЖЕНИЕ
о проведении исследования степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством предоставляемых услуг

1. Общие положения

1.1. Порядок исследования степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством предоставляемых услуг (далее – исследования) вводится с целью определения основных требований к содержанию и последовательности действий специалистов Муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания населения» (далее – учреждений) в ходе определения степени удовлетворенности получателей социальных услуг 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 муниципальном задании на предоставление социальных услуг населению*);
- определение основных направлений повышения качества предоставляемых услуг.

1.3. Плановые показатели степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством социальных услуг определяются в муниципальном задании на предоставление социальных услуг и Руководстве по качеству.

1.4. Примерные сроки проведения исследования, объем и ответственный определяются в задачах политики в области качества.

Основные понятия и определения

Респонденты – источники искомой информации (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 учреждении социальных услуг изучается в ходе проведения исследования, от общего количества получателей социальных услуг, 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 получателей социальных услуг 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 получателя социальных услуг (**книга жалоб, 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 получателям социальных услуг. 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 (*инвалиды, престарелые и пр.*) и формы оказания услуг (*полустационарная, на дому, срочная*).

3. Порядок проведения исследования

3.1. Составление Плана проведения исследования.

В Плате проведения исследования указываются:

- документ, на основании которого будет проводиться исследование (*План повышения качества на очередной квартал, утвержденный приказом Директора учреждения*);
- цель проведения исследования (*«Определение степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством социальных услуг»*);
- предмет исследования: оценка степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством предоставляемых услуг;
- объект исследования (*описывается та категория получателей социальных услуг, 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 получателей социальных услуг, получающих услуги. При выборочном исследовании изучается мнение части получателей социальных услуг, 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.*);

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 инвалидов – 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 получатели социальных услуг, относящиеся к этой же категории.

В ходе проведения исследований необходимо выявлять не только степень удовлетворенности получателей социальных услуг предоставляемыми социальными услугами, но и потребность получателей социальных услуг 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 получателей социальных услуг *(по возможности указывается конкретно, чем получатели социальных услуг удовлетворены и чем не удовлетворены)*;
- даются рекомендации по повышению уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством предоставляемых социальных услуг. Рекомендации представляют собой перечень основных предложений, вытекающих из анализа полученных данных, и носят сугубо утвердительный характер. В рекомендации вносится 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.