

Положение
о проведении исследования степени удовлетворенности клиентов
качеством предоставляемых услуг

1. Общие положения

1.1. Порядок исследования степени удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг (далее – исследования) вводится с целью определения основных требований к содержанию и последовательности действий специалистов Государственного бюджетного учреждения «Многопрофильный центр «Семья» (далее – учреждение), осуществляемых в ходе определения степени удовлетворенности клиентов качеством социальных услуг.

1.2. Задачи проведения исследования:

- определение соответствия уровня удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг уровню, прописанному в государственном задании для учреждения;
- получение дополнительной информации для последующего определения направлений повышения качества предоставляемых услуг.

1.3. Плановые показатели степени удовлетворенности клиентов качеством социальных услуг определяются в государственном задании на предоставление социальных услуг.

1.4. Примерные сроки проведения исследования, объем и ответственный определяются в задачах политики в области качества, но не реже 4 раз в год.

1.5. 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 клиентов, 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.

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

Мониторинг – форма организации исследований, обеспечивающая постоянное получение информации о степени удовлетворенности клиентов 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 клиента (книга жалоб, письменные отзывы о проведении мероприятий и др.);
- 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 клиенту/группе клиентов. 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 и формы оказания услуг.

3. Порядок проведения исследования

3.1. Составление Плана проведения исследования.

В Плана проведения исследования указываются:

- документ, на основании которого будет проводиться исследование;
- объект исследования;
- количество опрашиваемых;
- срок проведения исследования;
- место проведения исследования;
- специалист/группа специалистов, ответственный за проведение исследования.

План проведения исследования утверждается подписью директора 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).

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.

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, в том числе:

- 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.

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 клиентов (по возможности указывается конкретно, чем клиенты удовлетворены и чем не удовлетворены);

- даются рекомендации по повышению уровня удовлетворенности клиентов 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.