

бюджетное учреждение социального обслуживания
Вологодской области
«Комплексный центр социального обслуживания населения
Междуреченского района»
(наименование организации)

Форма по ОКУД

Код
0301027

по ОКПО

ПРИКАЗ

Номер документа	Дата
604 - ОД	30.12.2021 года

Об утверждении документации

В целях определения степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством их предоставления в БУ СО ВО «КЦСОН Междуреченского района»

приказываю:

- Внести изменения и утвердить:
 - Положение о проведении исследования степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством предоставления социальных услуг в БУ СО ВО «КЦСОН Междуреченского района» (**приложение 1 к Приказу**).
 - Анкету по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в стационарной, полустационарной форме и в форме социального обслуживания на дому (**приложение 2 к Приказу**).
 - Опросный лист независимой оценки качества деятельности БУ СО ВО «КЦСОН Междуреченского района» (**приложение 3 к Приказу**).
- Приказ БУ СО ВО «КЦСОН Междуреченского района» № 12-од от 18.01.2018 года «Об утверждении Положения о проведении исследования степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством предоставления социальных услуг в БУ СО ВО «КЦСОН Междуреченского района» считать утратившим силу.
- Ответственным за исполнение приказа назначить заместителя директора БУ СО ВО «КЦСОН Междуреченского района» Журавлеву А.В.
- Контроль за исполнением приказа оставляю за собой

Руководитель организации



директор



И.В. Едреникова

к приказу директора БУ СО ВО
«КЦСОН Междуреченского района»
№ 604-од от «30» декабря 2021 года

ПОЛОЖЕНИЕ

о проведении исследования степени удовлетворенности получателей услуг качеством предоставляемых услуг в БУ СО ВО «КЦСОН Междуреченского района»

1. Общие положения

Положение о проведении исследования степени удовлетворенности получателей услуг качеством предоставляемых услуг (далее – исследования) разработано с целью определения основных требований к содержанию и последовательности действий специалистов БУ СО ВО «КЦСОН Междуреченского района» (далее – учреждение), осуществляемых в ходе определения степени удовлетворенности получателей услуг качеством социальных услуг.

Задачи проведения исследования:

- определение степени удовлетворенности получателей услуг качеством предоставляемых услуг;
- получение дополнительной информации для последующего определения направлений повышения качества предоставляемых услуг.

Основные понятия и определения:

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

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

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

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

2. Методы проведения исследования

Методы проведения исследования:

- опрос;
- наблюдение;
- беседа

Опрос.

Опрос – это метод получения информации, основанный на устном или письменном обращении к респондентам с вопросами, содержание которых представляет проблему исследования. Опрос может проводиться очно и дистанционно (телефон, электронная почта).

Основные виды опроса:

- анкетирование – заполнение респондентом заранее заготовленных бланков анкет под присмотром специалиста либо самостоятельно;
- интервью – заполнение специалистом, проводящим исследование, бланка вопросника на основании устных ответов, полученных от респондента в ходе свободной беседы, в том числе в блиц-опросе.

Наблюдение.

Наблюдение – метод сбора первичной информации об изучаемом объекте путем непосредственного восприятия и прямой регистрации всех факторов, касающихся изучаемого объекта.

Наблюдение используется при:

- сборе информации, недоступной для получения другими методами;
- подтверждении результатов, полученных другими методами.

Беседа – метод сбора информации, при котором получателю услуг предлагается самому в свободной форме излагать свое мнение о качестве предоставляемых услуг.

3. Порядок проведения исследования

1. Разработка анкеты (вопросника).

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

- факторы, влияющие на качество предоставляемых услуг;
- исполнение требований стандартов социального обслуживания населения или других нормативных документов, на основании которых эти услуги предоставляются;
- полноту услуги, своевременность предоставления, результативность;
- прочее.

При формировании анкеты должны учитываться:

- цель исследования;
- возрастные и социальные особенности респондента;
- условия проведения исследования.

Основные требования к оформлению анкеты:

- изложение вопросов на языке, понятном респондентам, отсутствие специальных терминов;
- оформление анкет с учетом возраста респондентов;
- количество вопросов - от 7 до 16.

В ходе проведения исследований выявляется не только степень удовлетворенности получателей услуг предоставляемыми социальными услугами, но и потребность в улучшении их качества.

2. Обобщение результатов исследования проводится 1 раз в полугодие.

3. Ежегодно - план повышения качества предоставляемых услуг.

По итогам проведенного исследования, если есть необходимость, специалистами учреждения составляется оперативный план повышения качества предоставляемых услуг на определенный срок.

По истечении срока плана повышения качества предоставляемых услуг, ответственный за организацию и проведение внутренних проверок в учреждении осуществляет контроль выполнения плана.

АНКЕТА
по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг
в стационарной форме

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество нашей работы. Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите и подчеркните один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Ваш пол:

- мужской
- женский

2. Ваш возраст:

- до 18 лет
- от 18 до 25 лет
- от 25 до 35 лет
- от 35 до 50 лет
- от 50 до 65 лет
- от 65 до 80 лет
- старше 80 лет

3. В который раз Вы обратились в организацию социального обслуживания за получением социальных услуг:

- впервые
- повторно

4. Каким способом Вы обратились в учреждение:

- лично
- по телефону
- посредством интернета
- другим способом

5. Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг:

- хорошо информирован (а)
- слабо информирован (а)
- не информирован (а)

6. Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг? Вам здесь комфортно:

- полностью
- частично
- условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) _____

7. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой работников организации:

- да
- нет

8. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны:

- да, всегда и в любой ситуации
- скорее, нет
- абсолютно нет

9. Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:

- очередь на получение услуг отсутствует
- незначительный период пребывал (а) в очереди
- период ожидания в очереди длительный

10. Как Вы оцениваете доступность получения социальных услуг в учреждении:

- доступно
- частично доступно
- недоступно

11. Удовлетворяет ли Вас качество питания:

- полностью
- частично
- не удовлетворяет

12. Удовлетворяют ли Вас качество уборки помещений, в которых вы находитесь, оформление и освещение комнат, температурный режим:

- полностью
 - частично
 - не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)
-
-

13. Удовлетворяет ли Вас, как хранятся Ваши личные вещи:

- полностью
- частично

- не удовлетворяют

14. Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющий групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.):

- полностью
- частично
- не удовлетворяют

15. Изменилось ли качество Вашей жизни после предоставления социальных услуг:

- да
- нет
- затрудняюсь ответить

16. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг:

- да
- нет
- пока не знаю

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

Дата заполнения «__» _____ 20__ года.

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ
В НАШЕМ ОПРОСЕ!**

АНКЕТА
по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг
в полустационарной форме

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество нашей работы. Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите и подчеркните один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Ваш пол:

- мужской
- женский

2. Ваш возраст:

- до 18 лет
- от 18 до 25 лет
- от 25 до 35 лет
- от 35 до 50 лет
- от 50 до 65 лет
- от 65 до 80 лет
- старше 80 лет

3. В который раз Вы обратились в организацию социального обслуживания за получением социальных услуг:

- впервые
- повторно

4. Каким способом Вы обратились в учреждение:

- лично
- по телефону
- посредством интернета
- другим способом

5. Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг:

- хорошо информирован (а)
- слабо информирован (а)
- не информирован (а)

6. Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг? Вам здесь комфортно:

- полностью
- частично
- условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) _____

7. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой работников организации:

- да
- нет

8. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны:

- да, всегда и в любой ситуации
- скорее, нет
- абсолютно нет

9. Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:

- очередь на получение услуг отсутствует
- незначительный период пребывал (а) в очереди
- период ожидания в очереди длительный

10. Как Вы оцениваете доступность получения социальных услуг в учреждении:

- доступно
- частично доступно
- недоступно

11. Изменилось ли качество Вашей жизни после предоставления социальных услуг:

- да
- нет
- затрудняюсь ответить

12. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг:

- да
- нет
- пока не знаю

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

Дата заполнения «__» _____ 20__ года.

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ
В НАШЕМ ОПРОСЕ!**

АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в форме социального обслуживания на дому

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество нашей работы. Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите и подчеркните один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Ваш пол:

1. мужской
2. женский

2. Ваш возраст:

- до 18 лет
- от 18 до 25 лет
- от 25 до 35 лет
- от 35 до 50 лет
- от 50 до 65 лет
- от 65 до 80 лет
- старше 80 лет

3. В который раз Вы обратились в организацию социального обслуживания за получением социальных услуг:

- впервые
- повторно

4. Каким способом Вы обратились в учреждение:

- лично
- по телефону
- посредством интернета
- другим способом

5. Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг:

- хорошо информирован (а)
- слабо информирован (а)
- не информирован (а)

6. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой работников организации:

- да
- нет

7. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны:

- да, всегда и в любой ситуации
- скорее, нет
- абсолютно нет

8. Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:

- очередь на получение услуг отсутствует
- незначительный период пребывал (а) в очереди
- период ожидания в очереди длительный

9. Насколько Вы удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом?

- полностью удовлетворен (а)
 - частично удовлетворен (а)
 - не удовлетворен (а) (кажете, что именно не устраивает)
-
-

10. Насколько Вы удовлетворены качеством предоставления услуг социальным работником?

- полностью удовлетворен (а)
- частично удовлетворен (а)
- не удовлетворен (а)

11. Насколько Вы удовлетворены своевременностью предоставления услуг социальным работником?

- полностью удовлетворен (а)
- частично удовлетворен (а)
- не удовлетворен (а)

12. Насколько Вы удовлетворены ассортиментом услуг?

- полностью удовлетворен (а)
 - частично удовлетворен (а)
 - не удовлетворен (а) (укажите, какие новые услуги Вы хотели бы получить в данном учреждении?)
-
-

13. Насколько Вы удовлетворены стоимостью услуг?

- полностью удовлетворен (а)
- частично удовлетворен (а)
- не удовлетворен (а) (укажите, что именно не устраивает)

14. Изменилось ли качество Вашей жизни после предоставления социальных услуг:

- да
- нет
- затрудняюсь ответить

15. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг:

- да
- нет
- пока не знаю

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

Дата заполнения «___» _____ 20__ года.

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ
В НАШЕМ ОПРОСЕ!**

**Опросный лист
независимой оценки качества деятельности
Бюджетного учреждения социального обслуживания
Вологодской области «Комплексный центр социального обслуживания
населения Междуреченского района»**

Уважаемый респондент, мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы нашего учреждения. Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и объективно ответить на предоставленные вопросы. Выберите **один** из вариантов на каждый вопрос.

1. Кем вы являетесь по отношению к учреждению?
 - ☐ Получатель социальных услуг в учреждении
 - ☐ Родственник получателя социальных услуг
 - ☐ Законный представитель получателя социальных услуг
 - ☐ Член попечительского совета
 - ☐ Посетитель

2. Как Вы оценили свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг?
 - ☐ Информирован в полном объеме
 - ☐ Достаточно информирован
 - ☐ Недостаточно информирован
 - ☐ Не информирован

3. Считаете ли Вы условия оказания услуг в учреждении комфортными (помещение, имеющееся оборудование, мебель, инвентарь и пр.)?
 - ☐ Высокий уровень
 - ☐ Хороший уровень
 - ☐ Приемлемый уровень
 - ☐ Низкий уровень

4. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для себя?
 - ☐ Высокий уровень
 - ☐ Хороший уровень
 - ☐ Приемлимый уровень
 - ☐ Низкий уровень