

Утверждено
приказом директора
ГБУ КЦСОН Дубровского района
от 11.01.2016 г. №51

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 учреждений социального обслуживания населения (далее – учреждений) 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.

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

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 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.

Приложение 5
Утверждено
приказом директора
ГБУ КЦСОН Дубровского района
от 11.01.2016 г. №51

ПОРЯДОК **рассмотрения обращений потребителей социальных услуг** ГБУ КЦСОН Дубровского района

1. Общие положения

Настоящим Порядком регулируются взаимоотношения между поставщиком и потребителем (или его законным представителем) социальных услуг по осуществлению его права на обжалование действий (бездействий) специалиста, оказывающего социальные услуги, и получение официального ответа от руководства учреждения.

2. Право граждан на обращение

2.1. Потребители социальных услуг имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения руководителю учреждения.

2.2. Потребители реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление потребителями права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3. Основные термины, используемые в настоящем Порядке

В настоящем Порядке используются следующие термины:

- **обращение потребителя** (далее - обращение) - направленные руководителю учреждения или в вышестоящий орган письменные или устные предложение, заявление или жалоба.

- **предложение** - рекомендация потребителя услуг по совершенствованию порядка, перечня и условий предоставления социальных услуг;

- **заявление** - просьба потребителя услуг о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения либо критика деятельности учреждения;

- **жалоба** - просьба потребителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

4. Права потребителя услуг при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения руководителем учреждения потребитель имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы

других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 10 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в другие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5. Гарантии безопасности потребителя в связи с его обращением

5.1. Запрещается преследование потребителя в связи с его обращением к руководителю учреждения.

5.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни потребителя, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в иной орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6. Требования к письменному обращению

6.1. Потребитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

6.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов потребитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6.3. Обращение по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

7. Регистрация письменного обращения

7.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в учреждение.

7.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением клиента, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в п.10 настоящего Положения.

7.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов, копия обращения в

течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

7.4. Учреждение при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган может в случае необходимости запрашивать у него документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

7.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7.6. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п.7.5, невозможно направление жалобы на рассмотрение в органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается потребителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

8. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

8.1. Обращение, поступившее в учреждение, подлежит обязательному рассмотрению.

8.2. В случае необходимости учреждения может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

9. Рассмотрение обращения

9.1. Руководитель учреждения:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием потребителя, направившего обращение;

2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителя;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в р.10 настоящего Порядка;

5) уведомляет потребителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

9.2. Ответ на обращение подписывается руководителем учреждения либо уполномоченным на то лицом.

9.3. Ответ на обращение, поступившее руководителю учреждения по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

10. Порядок рассмотрения отдельных обращений

10.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия потребителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

10.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов или сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

10.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению руководителю учреждения, о чем сообщается потребителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10.4. В случае если в письменном обращении потребителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с потребителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется потребитель, направивший обращение.

10.5. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную тайну, потребителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

10.6. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, потребитель вправе вновь направить обращение руководителю учреждения.

11. Сроки рассмотрения письменного обращения

11.1. Письменное обращение, поступившее руководителю учреждения в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 10 дней со дня регистрации письменного обращения.

11.2. В исключительных случаях руководитель учреждения или уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения клиента, направившего обращение.

12. Личный прием граждан

12.1. Личный прием граждан проводится руководителем учреждения и/или уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения потребителей (размещаются на информационных стендах учреждения, находящихся в доступных для потребителей местах).

12.2. При личном обращении потребитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

12.3. Содержание устного обращения потребителя заносится в Журнал обращений граждан. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия потребителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

12.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

12.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, потребителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

12.6. В ходе личного приема потребителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

13. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

Руководитель учреждения в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения порядка и условий обслуживания потребителей.

Приложение 6
Утверждено
приказом директора
ГБУ КЦСОН Дубровского района
от 11.01.2016 г. №51

**Организация обратной связи с гражданами,
порядок проверки обоснованности жалоб граждан на качество услуг
в области социального обслуживания населения в соответствии с
федеральным законом от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения
обращений граждан Российской Федерации»**

В ГБУ КЦСОН Дубровского района имеется Книга отзывов и пожеланий граждан. Качественный уровень предоставляемых социальных услуг в области социального обслуживания определяется на основании результатов мониторинга, который проводится комиссией.

3.1. Обратная связь с гражданами - потребителями услуг в области социального обслуживания населения поддерживается в учреждении в обязательном порядке в форме обращений граждан, получивших данную услугу, с жалобой или предложением к должностным лицам, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращениях вопросов.

3.2. Обращения граждан представляются в письменном виде и должны содержать наименование и адрес органа или должностного лица, которым они адресованы, изложение существа обращения, указание фамилии, имени, отчества обратившихся граждан, данные о месте жительства, работы или учебы, дату составления обращения и личную подпись (подписи) обратившихся.

3.3. Жалоба (предложение) должны быть зарегистрированы немедленно при поступлении в журнале регистрации жалоб и предложений.

3.4. жалобы и предложения рассматриваются в срок не более 10 дней со дня их регистрации. В случае необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, дополнительного изучения предложений либо принятия других мер срок для рассмотрения жалоб может быть в порядке исключения продлен.

3.4.1. В случае продления сроков рассмотрения обращений, орган или должностное лицо, принявшее решение о продлении сроков извещают об этом обратившихся граждан в трехдневный срок со дня принятия решения о продлении срока.

3.4.2. в результате рассмотрения обращений граждан должностное лицо принимает одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении обращения;
- об отказе в удовлетворении обращения;
- о разъяснении по вопросам, поставленным в обращении.

3.4.3. Изложение решения по предложениям должно быть мотивированным.

3.4.4. Изложение решения по жалобе должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные статьи федеральных законов и законов Ставропольского края, содержать информацию о конкретных мерах по восстановлению нарушенных действиями (бездействием) и решениями органов или должностных лиц прав или законных интересов граждан.

3.4.5. О решении, принятом по предложению или жалобе гражданина, ему, а также лицу, чьи действия (бездействие) или решение обжалуются должно быть сообщено в течение десяти дней со дня принятия решения.

3.4.6. Должностное лицо, принявшее решение по обращениям граждан, исполняет их, дает соответствующие распоряжения в порядке подчиненности.

3.4.7. Жалоба не считается разрешенной до момента исполнения принятого по ней решения. Если решение не может быть исполнено в установленные сроки, исполнитель дает письменный ответ должностному лицу, принявшему решение о жалобе, с указанием причины задержки и срока окончательного исполнения решения. Ответ исполнителя ставится на контроль до полного осуществления намеченных мер.

3.4.8. Если жалоба удовлетворена полностью или частично, должностное лицо, принявшее решение по жалобе, обязано принять в соответствии со своей компетенцией необходимые меры по восстановлению нарушенных прав граждан.

3.4.9. решение по обращениям граждан не могут считаться исполненными на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по их реализации.

3.5. Без согласия граждан, обратившихся к должностным лицам, запрещается разглашать сведения и распространять информацию о частной жизни граждан, ставших известными этим должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

3.5.1. По просьбе обратившегося гражданина не подлежат разглашению сведения о его фамилии, имени, отчестве, месте жительства или месте работы, учебы и иные данные.

3.6. Нарушение порядка и срока письменного ответа на обращения граждан влечет дисциплинарную и административную ответственность должностных лиц в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Брянской области.

Приложение 7
Утверждено
приказом директора
ГБУ КЦСОН Дубровского района
от 11.01.2016 г. №51

Перечень документов учреждения по контролю качества обслуживания

1. Приказ об утверждении документов системы контроля качества предоставляемых услуг.
2. Приказ о создании службы контроля за деятельностью подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствию национальным стандартам Российской Федерации по социальному обслуживанию.
3. Политика учреждения в области качества обслуживания.
4. Руководство по качеству обслуживания.
5. Руководство по организации работы системы контроля качества.
6. Годовой план работы учреждения в области контроля качества социального обслуживания.
7. Годовые графики плановых и перекрестных проверок.
8. Список вопросов для проведения проверок.
9. Годовой анализ работы учреждения в области качества предоставляемых услуг.

Перечень документов структурного подразделения по контролю качества обслуживания

1. План работы подразделения в области качества предоставляемых услуг.
2. График проверок качества предоставляемых услуг.
3. План мероприятий по устранению недостатков (при выявлении таковых).
4. Журнал контроля качества услуг, предоставляемых отделением (в форме социального обслуживания на дому).
5. Положение об отделении.
6. Правила, инструкции, методики работы с получателями социальных услуг.
7. Порядок предоставления услуг.
8. Годовой анализ работы отделения в области качества предоставляемых услуг.