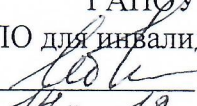



ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«САРАТОВСКИЙ КОМПЛЕКС – ИНТЕРНАТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ»

«СОГЛАСОВАНО»

Председатель
профсоюзной организации
коллектива работников
ГАПОУ СО
«СКИПО для инвалидов и лиц с ОВЗ»
 Н.Е. Иванова
от « 14 » 12 2018 г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ГАПОУ СО
«СКИПО для инвалидов и лиц с ОВЗ»
 А.А. Матасова
от « 14 » 12 2018 г.



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке проведения мониторинга
удовлетворённости получателей социальных услуг
предоставляемыми услугами
ГАПОУ СО «СКИПО для инвалидов и лиц с ОВЗ»

Саратов 2018 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с:

- Федеральным законом Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»,
- приказом № 1961 от 31 декабря 2014 г. министерства социального развития Саратовской области «Об утверждении Порядка признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании и составления индивидуальной программы и порядков предоставления социальных услуг».

1.2. Настоящее положение устанавливает порядок организации и проведения мониторинга удовлетворенности получателей социальных услуг предоставляемыми услугами в ГАПОУ СО «СКИПО для инвалидов лиц с ОВЗ» (далее Учреждение).

2. Задачи и формы проведения мониторинга

2.1. Мониторинг проводится методом стандартизованного интервью.

2.2. Основными задачами проведения мониторинга являются:

- контроль удовлетворенности получателей социальных услуг предоставляемыми услугами;
- анализ качества предоставляемых услуг Учреждением;
- изучение потребностей получателей социальных услуг.

2.3. К объектам интервьюирования относятся получатели социальных услуг в полустационарной и стационарной форме

2.4. Основные требования к интервьюированию:

- четкое выделение исследовательских задач;
- адекватность вопросов интервью задачам мониторинга;
- доступность формулировок пониманию респондентов;
- учет возрастных и физиологических особенностей респондентов, состояния их здоровья;
- побуждение интереса респондентов и интервьюеров к результатам опроса;
- точность фиксации ответов респондентов интервьюерами.

Опрос может быть анонимным, либо в опросном листе могут отмечаться ФИО респондента.

2.5. Ответственный за проведение мониторинга назначается приказом директора.

2.6. При персональном интервьюировании процедура не должна противоречить требованиям Федерального закона от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных».

3. Порядок проведения мониторинга

3.1 Результаты опроса используются для внутренней системы контроля качества и предоставляются учредителю.

По результатам мониторинга формируется справка, которая включается в ежегодный отчет о работе организации. В справку о проведении мониторинга удовлетворенности получателей социальных услуг предоставляемыми услугами в Учреждении включаются следующие сведения:

- период проведения мониторинга;
- количество опрошенных по каждой форме обслуживания;
- доли удовлетворенных (неудовлетворенных) качеством оказанных услуг работниками Учреждения по каждой форме обслуживания.

3.2. Вопросник интервью разрабатывается согласно целям и задачам мониторинга. Его структура включает основную часть и демографический блок.

3.3 Интервью начинается с вводной части, в которой излагаются цели исследования и то, как будут использованы результаты опроса.

3.4. Основная часть вопросника содержит вопросы, направленные на исследование удовлетворенности предоставляемыми социальными услугами. Они могут изменяться в зависимости от конкретизации задач опроса.

3.5. Демографическая часть содержит вопросы о статусе респондента (пол, возраст)

3.6. Опрос проводится отдельно по каждой форме обслуживания (приложение №1,2).

Выборочная совокупность (количество опрашиваемых получателей социальных услуг в каждой форме обслуживания) определяется в зависимости от генеральной совокупности (общего числа получателей социальных услуг по каждой форме обслуживания в течение года).

3.7. В выборку каждого последующего мониторинга следует включать новых респондентов.

3.8. Интервьюер задает вопросы респонденту и отмечает выбранный им вариант ответа (количество баллов) в опросном листе.

3.9. Итоги интервьюирования учитываются администрацией Учреждения при принятии решений по улучшению функционирования системы менеджмента качества и деятельности Учреждения, повышения удовлетворенности получателей социальных услуг предоставляемыми услугами.

3.10. Интервьюирование проводится 1 раз в полугодие.

3.11. Удовлетворенность получателей услуг определяется по количеству положительных ответов на вопрос № 1 «Удовлетворяет ли вас качество оказанных вам услуг работниками Учреждения?» (приложение №1,2). Если все опрошенные дали на него положительный ответ, то это соответствует 100% удовлетворенности получателей предоставленными услугами.

3.12. Если не всех опрошенных удовлетворяет качество оказанных услуг, то определяются доли удовлетворенных и неудовлетворенных получателей услуг.