



Grupul Roman pentru Apararea Drepturilor Omului GRADO

Consiliul de conducere

Mihai Ioan Popescu - Presedinte
Rodica Niță – Vice-presedinte
Daniela Dragomir– Vice-presedinte
Elena Sălculescu – Vice-presedinte

Str. Cupolei 5, bl 2B, sc. 2, ap 55, sector 6, cod postal
061153 Bucuresti
Telefon: +4021 430 02 16
Fax: +4021 430 02 16
e-mail: office@grado.org.ro
site: <http://www.grado.org.ro>

Nr. inregistrare 83 / 11.06.2018

APROB

Mihai Ioan POPESCU

Presedinte

Asociatia GRADO

PROCEDURĂ GENERALĂ PRIVIND EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR SI PARTICIPAREA PERSONALULUI SI BENEFICIARILOR LA STABILIREA OBIECTIVELOR SI PRIORITATILOR DE DEZVOLTARE A SERVICIILOR

1. SCOPUL

Participarea personalului si beneficiarilor la stabilirea obiectivelor si prioritatilor de dezvoltare in vederea cresterii calitatii serviciilor.

Măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor direcți si indirecti în privința activităților esențiale desfășurate de serviciul social al GRADO.

Implementarea acestui sistem la nivelul serviciului și realizarea periodică de evaluări ale satisfacției beneficiarilor permite monitorizarea strategiilor de optimizare a climatului organizațional, atât sub aspectul identificării factorilor asupra cărora trebuie intervenit și a analizei soluțiilor oferite de beneficiari cât și sub cel al măsurării și urmăririi impactului final obținut în urma schimbărilor realizate.

2. DOMENIUL DE APLICARE

Se aplică beneficiarilor si personalului serviciului social.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului

4. DEFINIȚII SI PRECIZĂRI

Evaluări ale satisfacției beneficiarilor se vor realiza cu referire la următorii factori:

- a) Procesul de acordare a serviciului – respectarea drepturilor beneficiarilor.
- b) Relațiile – calitatea relațiilor cu personalul serviciului.
- c) Calitatea serviciului – măsura în care acesta răspunde nevoilor beneficiarilor
- d) Suportul – calitatea și adecvarea resurselor pe care le asigură serviciul în vederea reintegrării sociale a beneficiarilor.
- e) Autonomia – implicarea și participarea beneficiarilor și angajaților în planificarea și realizarea acțiunilor de reintegrare socială, precum și măsura în care sunt consultați atunci când se iau decizii importante
- f) Condițiile și climatul care permit achiziționarea de noi abilități, relații sociale și cunoștințe, experimentarea și punerea în practică a achizițiilor noi
- g) Satisfacția: gradul de mulțumire față de natura și importanța acțiunilor de reintegrare socială, libertatea de acțiune, recunoașterea sau suportul primit
- h) Siguranța: sentimentul de securitate sau certitudine cu privire la evaluare, organizarea activităților, la relațiile cu ceilalți, încredere în viitorul profesional și social
- i) Comunicarea: calitatea procedurilor de comunicare formală, implicarea în luarea deciziilor sau în definirea sarcinilor; normele și climatul comunicării informale;
- j) Supraîncărcarea: munca realizată în exces sau sentimentul că natura, volumul sau diversitatea sarcinilor depășesc capacitatea de a le face față (supraîncărcarea în muncă).

Factorii secundari

- a) Impact subiectiv: impactul negativ pe care îl au diferite probleme legate de modul de definire, organizare și coordonare a activității serviciului.
- b) Nivelul de stres: gradientul de stres provocat de diferitele deficiențe în modul de definire, organizare și management al serviciului.

5. RESPONSABILITĂȚI:

Managerul serviciului social și personalul de specialitate din cadrul serviciului sunt responsabili pentru aplicarea procedurii.

6. DESCRIEREA PROCEDURII

6.1. Etapele evaluării

- a) Managerul serviciului convoacă echipa serviciului.
- b) Managerul serviciului propune echipei chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și a celui de participare a personalului la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare a serviciilor.
- c) Managerul serviciului prezintă itemii chestionarelor și scopul acestora.
- d) Managerul serviciului face instructajul echipei în vederea aplicării chestionarelor.

- e) Managerul serviciului fixează modalitatea de completare a chestionarelor de către beneficiari și personal.
- f) Membrii echipei serviciului comunică secretariatului necesarul de exemplare, în funcție de numărul de beneficiari care vor fi chestionați.
- g) Secretariatul multiplică chestionarul.
- h) În cadrul întâlnirilor cu beneficiarii, membrii echipei serviciului aplică chestionarul.
- i) Personalul serviciului adună chestionarele completate și le predă Managerului serviciului.
- j) Managerul serviciului centralizează rezultatele și realizează interpretarea datelor.
- k) Managerul serviciului comunică rezultatele chestionarului consiliului director al asociației.
- l) Consiliul director analizează rezultatele chestionarului și le utilizează în documentele specifice – analiza SWOT, raportul de evaluare internă, planul de îmbunătățire a serviciilor.

6.2. Aplicabilitatea procedurii

- a) Prezenta procedură se aplică o dată pe an, înainte cu cel puțin o lună de întocmirea Raportului anual al organizației.
- b) Prezenta procedură este adusă la cunoștința tuturor responsabililor.
- c) Prezenta procedură are anexate Chestionarele care se aplică beneficiarilor și personalului.

6.3. Concluzii

- a) Fișele de evaluare a satisfacției angajaților sunt analizate de managerul serviciului pentru a identifica soluții de îmbunătățire.
- b) Aceste propuneri de îmbunătățire vor fi comunicate conducerii organizației, spre aprobare și implementate de către responsabilii în domeniul respectiv.

8. ANEXE

Anexa 1: Chestionar de consultare și evaluare a satisfacției pentru beneficiari

Anexa 2: Chestionar de consultare pentru angajați

Chestionar de consultare pentru angajati

1. Considerati ca sunt respectate drepturile beneficiarilor in procesul de acordare a serviciului?

Da Nu

- Daca nu, care sunt drepturile care considerati ca au fost incalcate?

2. Cum apreciati calitatea dotarilor si spatiilor in care se ofera serviciul?

foarte buna buna proasta foarte proasta

1. Cum apreciati din punctul de vedere al atingerii obiectivelor, eficienta actiunilor de reintegrare sociala propuse de serviciu?

foarte mare mare moderata mica foarte mica

2. Exista nevoi ale beneficiarilor pe care nu le-am avut in vedere? Enumerati.

3. In cazul in care sunt si alte nevoi, cine considerati ca ar putea sa le acopere?

statul serviciul social al GRADO prietenii, vecinii alte persoane

4. Aveti propuneri cu privire la imbunatatirea serviciilor acordate de noi? Cum altfel ar trebui sa procedam sa fie mai bine? Descrieti.

5. Considerati ca sunteti consultat in planificarea actiunilor si luarea deciziilor in ce priveste reintegrarea sociala?

intotdeauna adesea rareori niciodata

6. Considerati ca vi se ofera posibilitatea de a achiziționa noi abilitati, cunostinte si de a va face relatii sociale si profesionale, conform asteptarilor dumneavoastra?

Da Nu

7. Ce propuneri aveti pentru imbunatatirea aspectelor mentionate la intrebarea anterioara?

8. Considerati ca vi se ofera suficienta libertate de actiune, recunoastere si suport pentru desfasurarea actiunilor specifice de reintegrare sociala?

in mare masura intr-o oarecare masura in mica masura

9. Aveti sentimentul de securitate cu privire la:

- organizarea si evaluarea activităților,
- relațiile cu ceilalți
- viitorul dumneavoastra profesional si social?

10. Cum apreciati:

- calitatea procedurilor de comunicare formală

foarte buna buna proasta foarte proasta

- normele și climatul comunicării informale

foarte buna buna proasta foarte proasta

11. Aveti sentimentul că natura, volumul sau diversitatea sarcinilor depășesc capacitatea dumneavoastra de a le face față?

intotdeauna adesea rareori niciodata

Chestionar de consultare si evaluare a satisfactiei pentru beneficiari

1. Considerati ca v-au fost respectate drepturile in procesul de acordare a serviciului?

Da Nu

- Daca nu, care sunt drepturile care considerati ca au fost incalcate?

2. Cum apreciati relatiile cu personalul care va acorda serviciile?

foarte bune bune proaste foarte proaste

3. Cum apreciati calitatea dotarilor si spatiilor in care se ofera serviciul?

foarte buna buna proasta foarte proasta

4. In ce masura serviciile oferite va sunt de folos si corespund nevoilor dumneavoastra?

mare medie mica

5. Mai aveti nevoi pe care noi nu le-am avut in vedere? Enumerati.

6. In cazul in care mai aveti si alte nevoi, cine considerati ca ar putea sa va ajute?

statul serviciul social al GRADO prietenii, vecinii alte persoane

7. Aveti propuneri cu privire la imbunatatirea serviciilor acordate de noi? Cum altfel ar trebui sa procedam sa fie mai bine?Descrieti.

8. Considerati ca sunteti consultat in planificarea actiunilor si luarea deciziilor in ce priveste reintegrarea sociala?

- intotdeauna adesea rareori niciodata

9. Considerati ca vi se ofera posibilitatea de a achiziționa noi abilitati, cunostinte si de a va face relatii sociale si profesionale, conform asteptarilor dumneavoastra?

- Da Nu

10. Ce propuneri aveti pentru imbunatatirea aspectelor mentionate la intrebarea anterioara?

11. Considerati ca vi se ofera suficienta libertate de actiune, recunoastere si suport pentru desfasurarea actiunilor specifice de reintegrare sociala?

- in mare masura intr-o oarecare masura in mica masura

12. Aveti sentimentul de securitate cu privire la:

- organizarea si evaluarea activităților,
 relațiile cu ceilalți
 viitorul dumneavoastra profesional si social?

13. Cum apreciati:

- calitatea procedurilor de comunicare formală

- foarte buna buna proasta foarte proasta

- normele și climatul comunicării informale

- foarte buna buna proasta foarte proasta

14. Aveti sentimentul că natura, volumul sau diversitatea sarcinilor depășesc capacitatea dumneavoastra de a le face față?

- intotdeauna adesea rareori niciodata