

Годовой отчет об удовлетворенности клиентов. Краткое изложение



Краткий обзор

Миссия Департамента дошкольного образования и ухода за детьми (DELС) заключается в поддержке предоставления скоординированных, учитывающих культурные особенности и ориентированных на семью услуг, которые признают и уважают потребности всех детей, семей и специалистов в области дошкольного образования и ухода за детьми. Отчет КРМ по обслуживанию клиентов является частью выполнения миссии нашего учреждения. Результаты данного отчета помогут DELC предоставлять высококачественные услуги жителям Орегона.

Опрос для оценки качества обслуживания

Опрос для оценки качества обслуживания DELC был разработан с целью соблюдения требований, предъявляемых к государственным учреждениям. Кроме того, он отражает идеи и приоритеты сотрудников DELC.

Департамент административного обслуживания (DAS) требует, чтобы все государственные учреждения штата Орегон в свои опросы для оценки качества обслуживания включали шесть ключевых тем:

- своевременность,
- точность,
- полезность,
- доступность информации и
- общее качество обслуживания.

Сотрудники DELC включили в опрос дополнительные темы, касающиеся обслуживания клиентов:

- доступность,
- коммуникация,
- приглашение,
- проявление вежливости и уважения,
- отзывчивость и
- выполнение обязательств.

Департамент DELC поставил целью добиться того, чтобы 75% клиентов оценили свою удовлетворенность обслуживанием как «хорошее» или «отличное» по темам, определенным DAS. Результаты нашей работы за 2024 год показывают, что 70% клиентов оценили свою удовлетворенность общим качеством обслуживания как «хорошее» или «отличное».

С 1 по 30 августа 2024 года опрос оценки качества обслуживания проводился среди четырех клиентских групп DELC:

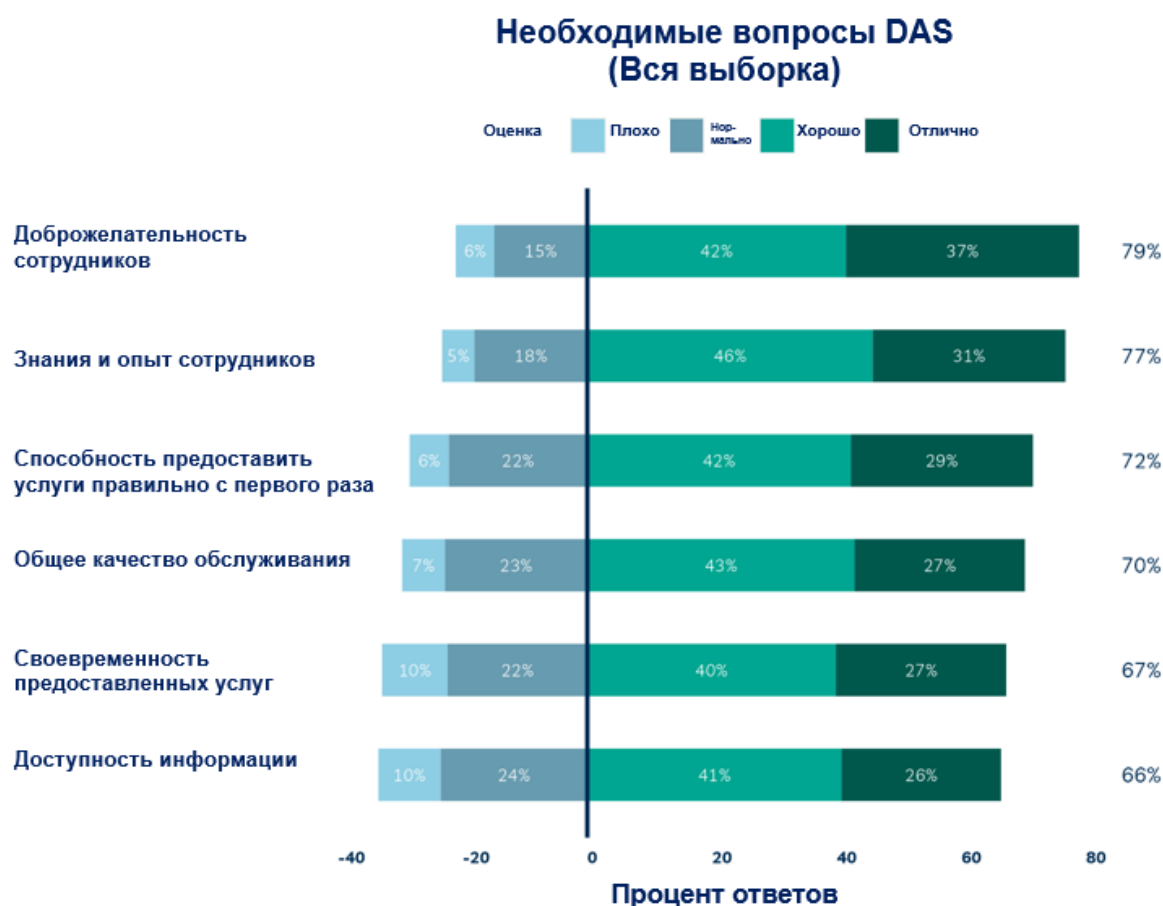
- поставщиков услуг прямого ухода,
- племенных организаций,
- внешних партнеров по контракту и
- региональных поставщиков услуг.

Опрос был доступен на английском, испанском, вьетнамском, русском, упрощенном китайском, арабском и сомалийском языках. В опросе приняли участие 384 человека. 296 респондентов сообщили, что обращались в DELC в прошлом году. Результаты опроса основаны на этих 296 ответах.

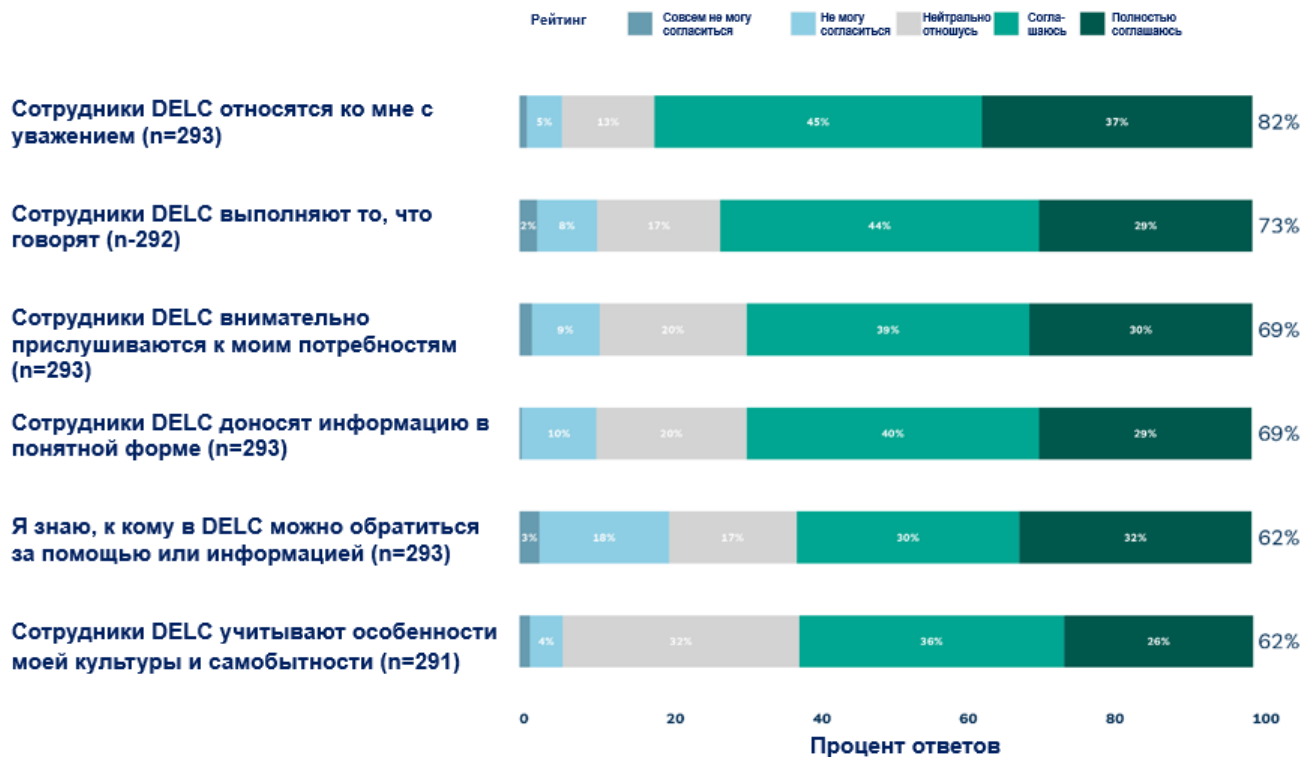
Участникам опроса задавались вопросы об их взаимодействии с DELC. Они имели возможность выбрать все подходящие группы клиентов, к которым принадлежат. В общей сложности 199 респондентов (67%) выбрали поставщиков услуг прямого ухода, 128 (43%) — региональных партнеров по предоставлению услуг, 26 (9%) — внешних партнеров по контракту, а 6 (2%) — племенные организации. 55% респондентов приняли участие в программе субсидий по уходу за детьми для работающих родителей (ERDC), а 31% — в государственной программе дошкольного образования Preschool Promise (PSP). 55,4% респондентов отметили, что работают в городских сообществах, 43% — в сельской местности, 9% — в общештатных районах, 6% — в отдаленных регионах и 3% — в племенах.

Результаты

Зоны обслуживания клиентов



Дополнительные вопросы (Вся выборка)



Опрос включал два открытых вопроса: «Что было сделано хорошо?» и «Что DELC может улучшить?». Чаще всего участники опроса в ответах на оба открытых вопроса упоминали *своевременность*. В ответах на вопрос «Что было сделано хорошо?», помимо *своевременности*, наиболее часто отмечались *полезность* и *отзывчивость*. В ответах на вопрос «Что DELC может улучшить?», после *своевременности*, наиболее часто отмечались *коммуникация* и *доступность информации*.

Доступность

Доступность подразумевает легкий доступ к информации, взаимодействию и услугам, а также возможность их удобного использования. 91% респондентов отметили, что DELC удовлетворяет их потребности в доступности. Те, чьи потребности в доступности были не полностью удовлетворены, указали необходимость предоставления «материалов в доступном формате» и «информации на упрощенном, понятном языке».

Выводы

- Сильными сторонами обслуживания клиентов в DELC являются *отзывчивость, знания и опыт*, а также *вежливость и уважительное отношение*.
- Клиенты обозначили ключевые направления для улучшения. К ним относятся *доступность информации, своевременность, внимательное отношение к их потребностям, четкую коммуникацию, осведомленность о том, к кому обращаться, и учет культурных особенностей*.

Результаты опроса также свидетельствуют о том, что впечатление от обслуживания клиентов варьируется в зависимости от группы клиентов. Полный отчет доступен на английском языке. Чтобы запросить копию полного отчета на других языках, отправьте электронное письмо delc.research@delc.oregon.gov.

- **Рекомендации и дальнейшие шаги**

DELС придерживается принципов качественного обслуживания клиентов. Основные выводы из опроса для оценки качества обслуживания клиентов DELС напрямую связаны со стратегическим планом DELС [«Развиваем Орегон вместе» \(Growing Oregon Together, GOT\)](#) и программа действий DELС [«Социокультурное разнообразие, равенство и инклюзивность» \(Diversity, Equity, and Inclusion, DEI\)](#). Рекомендации по результатам опроса для оценки качества обслуживания предусматривают дальнейшую реализацию инициатив, изложенных в этих планах.

Смежные цели включают задачу стратегического плана GOT по «разработке и совершенствованию операционных основ для эффективного обслуживания жителей Орегона», а также цель Программы действий DEI, направленную на «повышение качества и доступности услуг и программ при одновременном отслеживании измеримых целей». Достижение этих целей предусматривает:

- разработку, публикацию и поддержку официальных политик, процессов, процедур и каталогов услуг;
- выполнение обязательств посредством исполнения последовательных и прозрачных политик, а также своевременные выплаты по грантам и контрактам;
- организацию и проведение обучения, направленного на инклюзивное обслуживание клиентов, и
- создание, поддержку и мониторинг стратегического набора показателей эффективности для повышения операционной эффективности.

Еще одной смежной целью является цель Программы действий DEI по «укреплению отношений внутри DELС и за его пределами со всеми сообществами». Достижение этой цели предусматривает:

- разработку инструментов для последовательного, своевременного и актуального обмена информацией;
- повышение доступности коммуникаций путем учета уровня чтения и расширения доступности на нескольких языках.

В ответ на результаты опроса рекомендуется, чтобы сотрудники DELС сформировали внутренние рабочие группы. Эти группы смогут выявить пути улучшения обслуживания клиентов, опираясь на данные опроса. Рабочим группам следует:

- получать поддержку от представителя Управления исследований, анализа и данных (RAD), чтобы понимать, как результаты этого опроса соотносятся с их сферой деятельности, и
- анализировать результаты опроса, разрабатывать решения и реализовывать целевые программы действий.

Бизнес-группы DELС, оказывающие наиболее прямую поддержку клиентам, будут иметь приоритет и получать поддержку со стороны Управления RAD при разработке целей по обслуживанию клиентов.

Полный отчет доступен на английском языке. Чтобы запросить копию полного отчета на других языках, отправьте электронное письмо delc.research@delc.oregon.gov.

Благодарности

Выражаем благодарность респондентам первого опроса для оценки качества обслуживания DELC за предоставленные ценные мнения и отзывы. Мы признательны за ваше партнерство.