

Пояснительная записка
к своду информации результатов анкетирования граждан в рамках
«Декады качества 2021»

Краевого государственного бюджетного учреждения
социального обслуживания «Комплексный центр социального
обслуживания населения «Ленинский»

В соответствии с приказом Министерства социальной политики Красноярского края от 22.03.2021 № 207-ОД в КГБУ СО «КЦСОН «Ленинский» с 5 по 16 апреля 2021 года проходила «Декада качества 2021».

В рамках проведения акции «Декада качества 2021» в целях информационно – разъяснительной работы о проведении мероприятия «Декада качества» и с целью изучения мнения граждан о качестве предоставляемых услуг специалистами учреждения проведен ряд мероприятий.

С 24 марта по 2 апреля 2021 года проводилась информационно-разъяснительная работа, о проведении «Декады качества 2021», среди населения района, а также среди граждан, постоянно обслуживаемых сотрудниками Центра.

Информация о проведении акции «Декада качества 2021» предоставления социальных услуг размещена на информационных стендах учреждения и подразделениях Центра, на официальном сайте учреждения.

С 5 по 16 апреля 2021 года проводился опрос граждан по формам анкет, утвержденным приказом Министерства социальной политики Красноярского края.

В целях обеспечения доступности заполнения анкет опроса, по удовлетворенности получателей социальных услуг качеством предоставляемых услуг, гражданам обслуживаемого района, было предложено заполнить анкету лично у специалиста учреждения, либо получить и заполнить анкету в Центре, в указанные сроки, либо на сайте учреждения.

На момент опроса на социальном обслуживании в центре находились **1062** человека. В опросе приняло участие **320** человек, **30 %** от общего числа обслуживаемых. Из них: **67** мужчин, **253** женщин. Опрошено **300** респондентов на домашнем социальном обслуживании и **20** респондентов, получающих услуги в полустационарной форме.

Все ПСУ нашего учреждения опрошены по анкете формы – ПСиД. Опрос граждан по анкете ЦСА/ВП не проводился, т.к. лица данной категории в этом периоде не обслуживались.

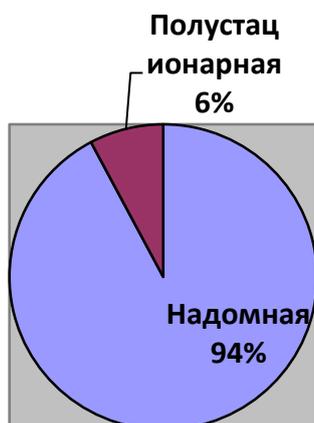
Анализ результатов анкет показал, что ПСУ с удовольствием ответили в анкетах на все вопросы, оставляли хорошие отзывы в адрес социальных работников.

Объем выборочной совокупности респондентов (численности получателей социальных услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения

о качестве предоставляемых социальных услуг с распределением следующим образом:

	Мужчины до 65	Мужчины 65 и старше	Женщины до 59	Женщины 60 и старше
Численность граждан, получающих услуги на момент проведения опроса	58	137	53	814
Численность граждан, принявших участие в опросе	11	56	16	237
%	19	41	30	29

Опрос получателей социальных услуг по формам социального обслуживания распределен:



Проведенный опрос и анализ анкет показал следующие результаты:
 Вопрос: сотрудники учреждения при оказании Вам услуги вежливы, доброжелательны и внимательны?
 100 % получателей услуг отметили, что сотрудники учреждения при оказании услуг приветливы, доброжелательны, вежливы и внимательны.

Удовлетворены ли Вы компетентностью (профессионализмом) персонала (социальных работников) при предоставлении социальных услуг?

	Полностью удовлетворен (а)	Чем-то удовлетворен (а), чем-то нет	Совсем не удовлетворен (а)	Затрудняюсь ответить
Количество респондентов	313	7	0	0
%	99,6 %	0,4 %	0	0

Считаете ли Вы доступными объекты и условия оказания социальных услуг в учреждении, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан?

	Доступны	Малодоступны	Недоступны
Количество респондентов	319	1	0
%	99,6	0,4	0

Оцените качество предоставления социальных услуг:
320 получателей ответили, что удовлетворены качеством предоставления социальных услуг, это 100 % опрошенных.

Вопрос по информации об оплате за социальное обслуживание:

	Вам понятна	Вам не понятна	Не доведена до Вас
Количество респондентов	320	0	0
%	100	0	0

Если вы обращались к нам ранее, заметили ли Вы изменения в качестве предоставления услуг? Ухудшения качества предоставляемых услуг не отмечено ни одним респондентом.

	Стало лучше	Без изменений	Стало хуже
Количество респондентов	263	57	0
%	82	18	0

Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе учреждения, о порядке (перечне) предоставления социальных и медицинских услуг, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении?

	Полностью удовлетворен (а)	Чем-то удовлетворен (а), чем-то нет	Совсем не удовлетворен (а)	Затрудняюсь ответить
Количество респондентов	317	2	0	1
%	99	0,8	0	0,4

Проведя анализ полученных результатов опроса ПСУ можно отметить, что удельный вес граждан состоящих на социальном обслуживании в нашем учреждении, удовлетворены качеством и доступностью получения социальных услуг. По результатам опроса претензий к социальным работникам по предоставлению услуг не было.

На вопрос «Что, по вашему мнению, необходимо изменить в работе учреждения?», часть респондентов оставили не заполненной графу, часть выразили слова благодарности и признательности сотрудникам учреждения и несмотря на удовлетворительную оценку работы учреждения респонденты выразили пожелания о совершенствовании работы учреждения.

Анализ полученной информации выявил наиболее актуальные предложения при предоставлении социальных услуг и принятию решений по их удовлетворенности:

- обеспечение качественного и содержательного информирования об услугах и условиях оплаты;

- предоставление социальных услуг, включая праздничные и выходные дни.

- отмечают потребность в услугах парикмахера и массажиста на дому.

Учитывая анализ полученных предложений и в целях удовлетворенности граждан в получении услуг, разработан план мероприятий по повышению качества эффективности деятельности учреждения (приложение 4).

Директор

Н.В. Ильичева