

## АНАЛИЗ

к своду информации результатов анкетирования граждан в рамках  
«Декады качества 2022»

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

В соответствии с приказом Министерства социальной политики Красноярского края от 05.04.2022 № 203-ОД в КГБУ СО «КЦСОН «Ленинский» с 18 по 29 апреля 2022 года проходила «Декада качества 2021».

В рамках проведения акции «Декада качества 2022» 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 08 апреля по 15 апреля 2022 года проводилась подготовка и информационно-разъяснительная работа о проведении «Декады качества 2022», среди населения района, а также среди граждан, постоянно обслуживающихся сотрудниками Центра.

Информация о проведении акции «Декада качества 2022» предоставления социальных услуг размещена на информационных стендах учреждения: в т.ч. в подразделениях Центра, на официальном сайте учреждения.

С 18 по 29 апреля 2022 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 **1137** чел. В опросе приняло участие **361** человек, **32 %** от общего числа обслуживаемых. Из них: **72** ПСУ мужчин, **289** женщин. Опрошено **300** респондентов на надомном социальном обслуживании и **61** чел., получающих услуги в полустационарной форме, из них 50 ПСУ в социально-реабилитационном отделении и 11 ПСУ в отделении ночного пребывания граждан.

Все ПСУ нашего учреждения опрошены по анкете формы – ПСиД.

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

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

о качестве предоставляемых социальных услуг распределилось следующим образом:

	Мужчины до 65	Мужчины 65 и старше	Женщины до 59	Женщины 60 и старше
Численность граждан, получающих услуги на момент проведения опроса	83	128	85	841
Численность граждан, принявших участие в опросе	20	52	15	274
% от обслуживаемых	24	41	18	33

Опрос получателей социальных услуг по формам социального обслуживания распределен:

83 % ПСУ на домашнем социальном обслуживании;

17 % ПСУ получающих услуги в полустационарной форме.

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.

**Вопрос:** 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	360	1	0	0
%	99,6 %	0,4 %	0	0

Респондент, ответивший на данный вопрос ответом: чем-то удовлетворен (а), чем-то нет, хотел бы получать услуги в социально – реабилитационном отделении бесплатно в полном объеме.

**Вопрос:** 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	361	0	0
%	100	0	0

**Вопрос:** Оцените качество предоставления социальных услуг:

361 получатель (это 100 % респондентов) ответили, что удовлетворены качеством предоставления социальных услуг.

**Вопрос** по информации об оплате за социальное обслуживание:

	Вам понятна	Вам не понятна	Не доведена до Вас
Количество респондентов	361	0	0
%	100	0	0

**Вопрос:** 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	252	109	0
%	70	30	0

**Вопрос:** 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	356	5	0	0
%	99	1	0	0

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 и замечаний к социальным работникам и специалистам по предоставлению услуг не было.

На вопрос «Что, по вашему мнению, необходимо изменить в работе учреждения?», часть респондентов оставили не заполненной графу, основная часть отметили, что все устраивает, часть выразили слова благодарности и

признательности сотрудникам учреждения. Несмотря на удовлетворительную оценку работы учреждения, респонденты все же выразили пожелания о совершенствовании работы учреждения.

Анализ полученной информации выявил наиболее актуальные предложения при предоставлении социальных услуг:

- обеспечение качественного и содержательного информирования об услугах учреждения;
- предоставление дополнительно услуг второго массажиста;
- в отделении ночного пребывания граждан отмечают потребность в услугах завтрака и установки телевизора.

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

И.о. директора

И.В. Кокорина