

## АНАЛИЗ

к своду информации результатов анкетирования граждан в рамках  
«Декады качества 2023»

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

В соответствии с приказом Министерства социальной политики Красноярского края от 02.04.2023 № 72 - ОД в КГБУ СО «КЦСОН «Ленинский» с 10 по 21 апреля 2023 года проходила «Декада качества 2023».

В рамках проведения акции «Декада качества 2023» 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.

До начала акции «Декада качества 2023» проведена информационно-разъяснительная работа о проведении «Декады качества 2023», среди населения района, а также среди граждан, постоянно общающихся сотрудниками Центра на домашнем обслуживании и в социально-реабилитационном отделении.

Информация о проведении акции «Декада качества 2023» предоставления социальных услуг размещена на информационных стендах учреждения: в т.ч. в подразделениях Центра, на официальном сайте учреждения.

С 10 по 21 апреля 2023 года проводился опрос граждан по формам обслуживания в соответствии анкет, утвержденным приказом Министерства социальной политики Красноярского края. В соответствии деятельности учреждения по – Анкете полустац.учреждения и на дому(ПСиД)-2023.

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 **820** чел. В опросе приняло участие **308** человек, **37,5** % от общего числа обслуживаемых. Из них: **49** ПСУ мужчин, **259** женщин. Опрошено **240** респондентов на домашнем социальном обслуживании, **68** чел., получающих услуги в полустационарной форме, из них 60 ПСУ в социально-реабилитационном отделении и 8 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	57	102	39	622
Численность граждан, принявших участие в опросе	16	33	17	242
% от обслуживаемых	28	32	43	39

Опрос получателей социальных услуг по формам социального обслуживания распределен следующим образом:

на момент опроса

- на надомном социальном обслуживании находились 741 ПСУ, в опросе приняли участие 240 – это 32 %;

- в социально-реализационном отделении обслуживались 167 чел. в опросе приняли участие 60 – 36%;

- в отделении ночного пребывания граждан на обслуживании находились 17 чел., в опросе приняли участие 8 – 47%.

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, 308 из 308.

**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	302	6	0	0
%	98%	2 %	0	0

Респонденты, ответившие на данный вопрос ответом: чем-то удовлетворен (а), чем-то нет, хотел бы получать услуги в социально – реабилитационном

отделении бесплатно в полном объеме и отделении ночного пребывания граждан продление срока пребывания в ночное время.

**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	301	7	0
%	98	2	0

**Вопрос:** Оцените качество предоставления социальных услуг: 308 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	308	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	185	123	0
%	60	40	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	302	6	0	0
%	98	2	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 продолжении пребывания утреннего времени 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).

Директор

А.А. Соколова