

## АНАЛИЗ

к своду информации результатов анкетирования граждан в рамках  
«Декады качества 2020»

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

В соответствии с приказом Министерства социальной политики Красноярского края от 27.08.2020 № 763-ОД в КГБУ СО «КЦСОН «Ленинский» с 5 по 16 октября 2020 года проходила «Декада качества 2020». В рамках проведения акции «Декада качества 2020» проведен ряд мероприятий, в целях изучения мнения граждан о качестве предоставляемых услуг специалистами учреждения.

С 28 сентября по 2 октября 2020 года проводилась информационно-разъяснительная работа, о проведении «Декады качества 2020», среди населения района, а также среди граждан, постоянно обслуживающихся сотрудниками Центра.

Информация о проведении акции «Декада качества 2020» предоставления социальных услуг размещена на информационных стендах учреждения и подразделениях Центра, на официальном сайте учреждения.

С 5 по 16 октября 2020 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 в Центре, в указанные даты.

На момент опроса в форме социального обслуживания на дому находилось **989** человек. В опросе приняло участие **320** человек, **32,36** % от общего числа обслуживаемых. Из них: **58** мужчин, **262** женщин. Опрошено **300** респондентов на надомном социальном обслуживании и **20** респондентов, получающих услуги в полустационарной форме.

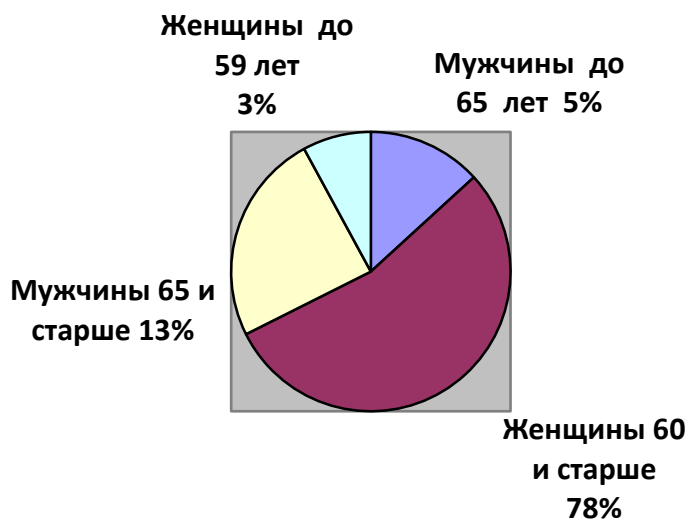
Все ПСУ нашего учреждения опрошены по анкете формы – ПСид. Опрос граждан по анкете ЦСА/ВП не проводился, т.к. лица данной категории в этом периоде не обслуживались.

Определены результаты оценки удовлетворённости услугами, оказанными ПСУ.

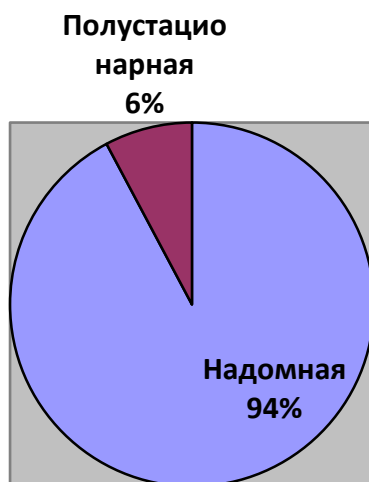
Анализ результатов показал, что часть респондентов не ответили на некоторые вопросы анкет, что свойственно результатам социологического опроса граждан.

Опрошенное количество получателей социальных услуг распределилось следующим образом:

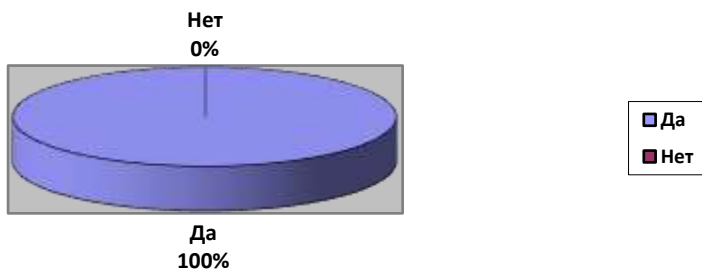
Численность граждан, получающих услуги на момент проведения опроса:



1. Опрос получателей социальных услуг по формам социального обслуживания:



2. Вопрос: сотрудники учреждения при оказании Вам услуги вежливы, доброжелательны и внимательны?



3. 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
313	7	0	0

4. 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
303	6	6

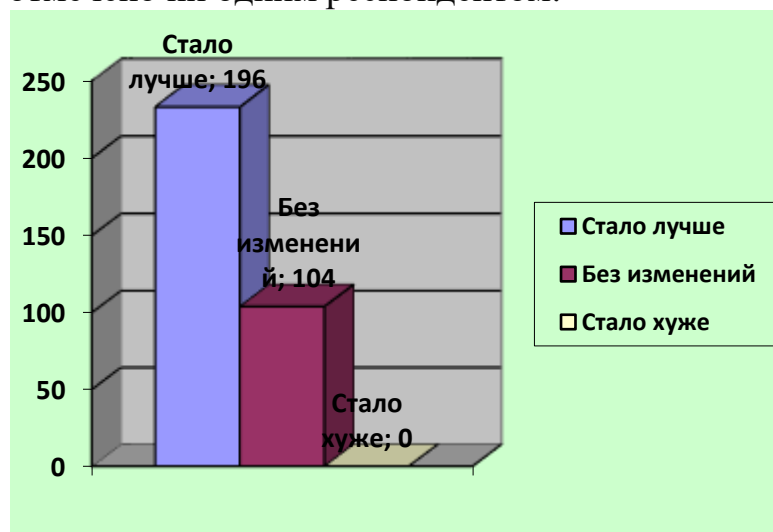
5. Оцените качество предоставления социальных услуг.

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

6. Вопрос по информации об оплате за социальное обслуживание:

Вам понятна	Вам не понятна	Не доведена до Вас
320	0	0

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



8. 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
308	7	0	5

Проведя анализ полученных результатов опроса 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.

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 услуг массажа получателям социальных услуг на дому, в рамках совершенствования реализуемой технологии «Санаторий на дому»;
- оказание реабилитационных и досуговых мероприятий получателям социальных услуг, с когнитивными нарушениями в рамках внедрения нового социального проекта «Сервисное бюро для пожилых граждан и инвалидов»;
- приобретение нового реабилитационного оборудования, инвентаря, мебели;
- предоставление социальных услуг, включая праздничные и выходные дни, используя «скользящий» график в организации работы специалистов, в рамках системы долговременного ухода.

Учитывая анализ полученных предложений и в целях удовлетворенности граждан в получении услуг, разработан план мероприятий по повышению качества эффективности деятельности учреждения (приложение 3).

Директор

Н.В. Ильичева