

Анализ удовлетворенности получателей социальных услуг качеством предоставления социальных услуг в МБУ ЦСО Ленинского района в рамках опроса независимой оценки качества предоставления социальных услуг в Центрах социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.

С целью контроля удовлетворенности качества предоставляемых социальных услуг, в опросе по предлагаемым анкетам КГБУ «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения», приняли участие получатели социальных услуг в социально-реабилитационном отделении и получатели социальных услуг, обслуживаемые на дому.

В опросе приняло участие 20 получателей социальных услуг.

Возраст: от 27 лет - до 90 лет, инвалиды трудоспособного возраста и граждане пожилого возраста.

Мужчины - 2 Женщины – 18

По опросу анкеты №1 приняло участие 10 получателей социальных услуг социально-реабилитационного отделения.

Результаты опроса анкеты 1:

| I Открытость и доступность информации | | | |
|---|---|---|-----|
| 1 | Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью информации об учреждении, полученной при личном обращении к специалисту? | Да 10 | Нет |
| 2 | Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью информации об учреждении, о перечне и порядке предоставляемых услуг, полученной по телефону? | Да 10 | Нет |
| 3 | Удовлетворены ли Вы качеством и доступностью информации об учреждении, о перечне и порядке предоставляемых услуг, полученной на официальном сайте организации? | Да 10 | Нет |
| II Комфортность и доступность получения услуг | | | |
| 4 | Удобны и доступны ли для Вас условия проживания в учреждении? | Да | Нет |
| 5* | Удовлетворены ли Вы внешним благоустройством учреждения | Да 10 | Нет |
| 6* | Комфортно ли Вам находится в учреждении? | Да 10 | Нет |
| 7* | Считаете ли Вы, что учреждение содержится в чистоте? | Да 10 | Нет |
| III Время ожидания услуги | | | |
| 8** | Сколько времени Вы ожидали в очереди на прием к специалисту? <ul style="list-style-type: none"> • более 30 минут (0) • от 30 до 15 минут (0,5) • менее 15 минут (1) | 0 - <input type="checkbox"/> 0,5 - <input type="checkbox"/> 1 - <input type="checkbox"/> 10 | |
| IV Доброжелательность, вежливость компетентность специалистов | | | |
| 9 | Доброжелательны, вежливы и внимательны ли к Вам специалисты? | Да 10 | Нет |
| 10 | Считаете ли Вы работников учреждения компетентными? | Да 10 | Нет |
| Итого | | | |

*Вопрос для стационарной и полустационарной формы социального обслуживания

****Вопрос для полустационарной формы и социального обслуживания на дому?
Оставьте, пожалуйста, Ваши предложения и комментарии по улучшению качества обслуживания.**

По опросу анкеты №3 приняло участие 10 получателей социальных услуг отделения социального обслуживания на дому.

Результаты опроса анкеты 3:

| Удовлетворенность качеством оказания услуг | | | |
|--|---|-------|-----|
| 1 | Улучшилась ли Ваша жизнь после обращения в учреждение? | Да 10 | Нет |
| 2 | Удовлетворены ли Вы порядком оплаты социальных услуг? | Да 10 | Нет |
| 3 | Сохраняют ли специалисты полученную от Вас информацию в тайне? | Да 10 | Нет |
| 4 | Удовлетворены ли Вы периодичностью прихода к Вам социального работника? | Да 10 | Нет |
| 5 | Быстро ли Вам помогают сотрудники в решении Ваших проблем? | Да 10 | Нет |
| <i>Среднеарифметическая величина значений вопросов 2-5</i> | | | |
| 6 | Порекомендовали бы Вы при необходимости услуги учреждения своим родственникам или знакомым? | Да 10 | Нет |
| Итого | | | |

По результатам опроса следует отметить, что получатели социальных услуг удовлетворены качеством предоставляемых услуг и предоставление социальных услуг повышает качество жизни самих граждан.

Приказом министерства социальной политики Красноярского края №508-ОД от 01.12.2014 года организацией-оператором, осуществляющей сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг краевыми государственными и муниципальными учреждениями социального обслуживания назначен КГБУ «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения».