

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ СО ЯО «Центр
социального обслуживания граждан
пожилого возраста и инвалидов»

А.Ю. Сергеева

«10» декабря 2019 г.



Результаты мониторинга удовлетворенности качеством оказания социальных
услуг в отделении срочного социального обслуживания ГБУ СО ЯО «Центр
социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»
за 4 квартал 2019 года

В течение четвертого квартала 2019 года (октябрь-декабрь) проводился мониторинг с *целью* изучения качества предоставляемых социальных услуг отделением срочного социального обслуживания ГБУ СО ЯО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов». В качестве *объекта* исследования выступили получатели социальных услуг, обслуживаемые в отделении срочного социального обслуживания (далее - отделение). *Предметом* исследования являлась оценка качества обслуживания получателей социальных услуг отделения.

Также были выдвинуты *задачи* исследования:

1. оценка информирования граждан об оказании услуг в отделении;
2. оценка удовлетворенности получателями социальных услуг работников отделения;
3. оценка удовлетворенности качеством предоставляемых социальных услуг;
4. разработка рекомендаций по повышению эффективности обслуживания отделением.

Критерии оценки качества работы отделения:

1. открытость и доступность информации об отделении;
2. доброжелательность, вежливость и компетентность работников отделения;
3. удовлетворённость условиями оказания социальных услуг в отделении.

Опрос проводился *методом* анкетного опроса среди получателей социальных услуг. Анкеты подвергались статистической обработке (количественный показатель) и смысловой интерпретации (качественный показатель).

В опросе приняли участие *43 респондента*, из них: 23% мужчин и 77% женщин.

Самое большое количество, 33% респондентов, имеют возраст «от 71 до 80 лет», а также возраст «от 61 до 70 лет» и «от 81 до 90 лет» – 28% и 23% соответственно. Наименьшее количество респондентов имеют возраст «от 21 до 30 лет» и «от 41 до 50 лет» по 2% каждый.

Группу инвалидности имеют 35% получателей (15 человек), из них: мужчин 7% и 28% женщин (от общего числа респондентов). Первую категорию

инвалидности имеют 21%, вторую – 46% и третью - 33% (от числа респондентов, имеющих инвалидность).

Проанализировав полученные данные, можно сделать следующие выводы:

1. большая часть опрошенных респондентов (54%) узнали о возможности получения социальной помощи в отделении из такого источника информации, как работники отрасли социального обслуживания. Остальная часть получателей социальных услуг была осведомлена через родственников, соседей и знакомых (30%) и работников здравоохранения (16%);

2. подавляющее число опрошенных респондентов (93%) хорошо информированы о работе и порядке предоставления социальных услуг отделения. Неинформированных респондентов нет;

3. все респонденты (100%), участвующие в опросе, ранее получали услуги в ГБУ СО ЯО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»;

4. оценивая качество предоставляемых услуг, респонденты были удовлетворены такими услугами, как:

4.1. *Социальное такси* – 51%, услугой не пользуются 49%.

Большинство респондентов (95%) (из числа респондентов, не пользующихся данной услугой) не пользуются данной услугой по причине того, что не нуждаются в ней.

4.2. *Спецавтотранспорт* – 28%, услугой не пользуются 72%.

Все респонденты (100%) (из числа респондентов, не пользующихся данной услугой) не пользуются данной услугой по причине того, что не нуждаются в ней.

4.3. *Социальная парикмахерская* - 81%, услугой не пользуются 19%.

Все респонденты (100%) (из числа респондентов, не пользующихся данной услугой) не пользуются данной услугой по причине того, что не нуждаются в ней.

4.4. *Социальная швейная мастерская* – 49%, услугой не пользуются 51%.

Все респонденты (100%) (из числа респондентов, не пользующихся данной услугой) не пользуются данной услугой по причине того, что не нуждаются в ней.

4.5. *Прокат средств реабилитации* – 23%, услугой не пользуются 77%.

Все респонденты (100%) (из числа респондентов, не пользующихся данной услугой) не пользуются данной услугой по причине того, что не нуждаются в ней.

4.6. *Единый социальный телефон* – 100%.

4.7. *Юридические услуги* – 7%, услугой не пользуются 93%.

Большинство респондентов (96%) (из числа респондентов, не пользующихся данной услугой) не пользуются данной услугой по причине того, что не нуждаются в ней, а также 4% получателей социальных услуг не знали о данной услуге.

4.8. *Услуги психолога* – 5%, услугой не пользуются 95%.

Большинство респондентов (97%) (из числа респондентов, не пользующихся данной услугой) не пользуются данной услугой по причине того, что не нуждаются в ней, а также 3% получателей социальных услуг не знали о данной услуге.

Неудовлетворенных респондентов по оценке качества предоставляемых услуг нет;

5. практически все респонденты (98%) удовлетворены работой специалиста, который их обслуживает;

6. 100% получателей социальных услуг считают, что работники отделения вежливы и доброжелательны;

7. 98% респондентов считают, что работники отделения компетентны по вопросам предоставления социальных услуг;

8. полностью удовлетворенных респондентов по качеству оказываемых социальных услуг в отделении - 93%, «удовлетворенных частично» – 7%. Неудовлетворенных респондентов нет;

9. большинство респондентов (95%) готовы при необходимости порекомендовать социальные услуги своим родственникам или знакомым, и лишь 5% получателей ответили, что они «скорее готовы порекомендовать, чем нет»;

10. из 43-х респондентов 4 человека (9%) выразили свою благодарность отделению, а также один получатель социальных услуг отметил, что «не всегда свободен транспорт для заказа».

По данным выводам разработаны следующие *рекомендации*:

1. продолжать ежеквартально проводить опрос для изучения мнения удовлетворенности получателей социальных услуг отделения;

2. повышать уровень информированности граждан о работе отделения и порядке предоставления услуг с помощью общедоступных информационных ресурсов:

2.1. информационных стендов в помещениях учреждения, информационных стенах сторонних организаций (государственных и муниципальных учреждений сферы здравоохранения, социальной защиты, общественных, религиозных, благотворительных и др., МФЦ);

2.2. на официальном сайте учреждения;

2.3. брошюр, буклетов, памяток, информационных листов;

2.4. обеспечения наличия дистанционных способов взаимодействия отделения и получателей социальных услуг: обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения, обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты посредством размещения информации в социальных сетях в информационно-коммуникационной сети «Интернет»;

3. повышать и поддерживать квалификацию сотрудников отделения.

Заведующий отделением



Смирнова Ю. А.

Социолог



Боровинская Е. С.