

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ СО ЯО «Центр  
социального обслуживания граждан

пожилого возраста и инвалидов»

А.Ю. Сергеева

«26» марта 2020 г.



Анализ проведения мониторинга качества и доступности социальных услуг,  
предоставляемых ГБУ СО ЯО «Центр социального обслуживания граждан  
пожилого возраста и инвалидов» отделением срочного социального  
обслуживания получателям социальных услуг  
за 1 квартал 2020 года

В конце первого квартала 2020 года в ГБУ СО ЯО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (далее – учреждение) был проведен мониторинг с *целью* изучения качества и доступности социальных услуг, предоставляемых отделением срочного социального обслуживания (далее - отделение). В качестве *объекта* исследования выступили получатели социальных услуг, обслуживаемые в отделении. *Предметом* исследования являлась оценка качества и доступности социальных услуг, предоставляемых отделением.

*Критерии* оценки качества работы отделения:

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

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

В опросе приняли участие **45 респондентов**, из них: 22% мужчин (10 человек) и 78% женщин (35 человек).

Самое большое количество респондентов имеют возраст «от 61 до 70 лет» - 36% респондентов (16 человек). Также респонденты имеют возраст «от 71 до 80 лет» и «от 81 до 90 лет» – 29% респондентов (13 человек) и 27% респондентов (12 человек) соответственно. Наименьшее количество респондентов имеют возраст «от 41 до 50 лет» и «от 91 и старше» по 2% каждый диапазон (по 1 человеку).

Группу инвалидности имеют 49% получателей социальных услуг (22 человека), из них: 11% мужчин (5 человек) и 38% женщин (17 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). Первую категорию инвалидности имеют 18% респондентов (4 человека), вторую – 68% респондентов (15 человек) и третью - 14% респондентов (3 человека) (от числа респондентов, имеющих инвалидность).

В результате анализа полученных данных сделаны следующие *выводы*:

1. 42% респондентов (19 человек) узнали о возможности получения социальной помощи в учреждении из такого источника информации, как работники отрасли социального обслуживания; 31% респондентов (14 человек) были осведомлены через родственников, соседей и знакомых, а также 27% респондентов (12 человек) через работников здравоохранения.
2. 93% респондентов (42 человека) хорошо информированы о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг, 7% респондентов (3 человека) слабо информированы о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг. Неинформированных респондентов нет.
3. 98% респондентов (44 человека) ранее получали социальные услуги в ГБУ СО ЯО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов», 2% респондентов (1 человек) получили социальные услуги в ГБУ СО ЯО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» впервые.
4. Оценка качества предоставляемых услуг:
  - 4.1. услугой «*Социальное такси*» пользуются 58% респондентов (26 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). Все респонденты, пользующиеся данной услугой, удовлетворены качеством ее предоставления. Услугой не пользуются 42% респондентов (19 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). 100% респондентов не пользуются данной услугой по причине того, что не нуждаются в ней (из числа респондентов, не пользующихся данной услугой);
  - 4.2. услугой «*Спецавтотранспорт*» пользуются 18% респондентов (8 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). Все респонденты, пользующиеся данной услугой, удовлетворены качеством ее предоставления. Услугой не пользуются 82% респондентов (37 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). 95% респондентов (35 человек) не пользуются данной услугой по причине

того, что не нуждаются в ней, также 5% респондентов (1 человек) затруднились ответить на данный вопрос (из числа респондентов, не пользующихся данной услугой);

- 4.3. услугой «*Социальная парикмахерская*» пользуются 60% респондентов (27 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). Все респонденты, пользующиеся данной услугой, удовлетворены качеством ее предоставления. Услугой не пользуются 40% респондентов (18 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). 94% респондентов (17 человек) не пользуются данной услугой по причине того, что не нуждаются в ней, также 6% респондентов (1 человек) затруднились ответить на данный вопрос (из числа респондентов, не пользующихся данной услугой);
- 4.4. услугой «*Социальная швейная мастерская*» пользуются 60% респондентов (27 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). Все респонденты, пользующиеся данной услугой, удовлетворены качеством ее предоставления. Услугой не пользуются 40% респондентов (18 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). 100% респондентов не пользуются данной услугой по причине того, что не нуждаются в ней (из числа респондентов, не пользующихся данной услугой);
- 4.5. услугой «*Прокат средств реабилитации*» пользуются 27% респондентов (12 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). Все респонденты, пользующиеся данной услугой, удовлетворены качеством ее предоставления. Услугой не пользуются 73% респондентов (33 человека) (от общего числа опрошенных респондентов). 97% респондентов не пользуются данной услугой по причине того, что не нуждаются в ней, также 3% респондентов (1 человек) затруднились ответить на данный вопрос (из числа респондентов, не пользующихся данной услугой);

- 4.6. услугой «*Единый социальный телефон*» пользуются все респонденты (100%). Все респонденты, пользующиеся данной услугой, удовлетворены качеством ее предоставления;
- 4.7. услугой «*Юридические услуги*» пользуются 13% респондентов (6 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). Все респонденты, пользующиеся данной услугой, удовлетворены качеством ее предоставления. Услугой не пользуются 87% респондентов (39 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). 100% респондентов не пользуются данной услугой по причине того, что не нуждаются в ней (из числа респондентов, не пользующихся данной услугой);
- 4.8. услугой «*Услуги психолога*» пользуются 7% респондентов (3 человека) (от общего числа опрошенных респондентов). Все респонденты, пользующиеся данной услугой, удовлетворены качеством ее предоставления. Услугой не пользуются 93% респондентов (42 человека) (от общего числа опрошенных респондентов). 88% респондентов (37 человек) не пользуются данной услугой по причине того, что не нуждаются в ней, также 12% респондентов (5 человек) не знали об оказании данной услуги (из числа респондентов, не пользующихся данной услугой).

Неудовлетворенных респондентов по оценке качества предоставляемых услуг нет.

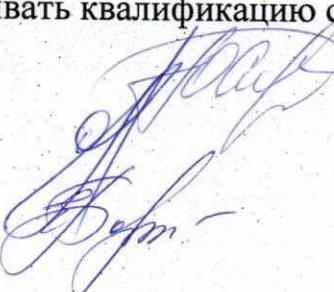
5. 100% респондентов удовлетворены работой специалиста, который их обслуживает.
6. 98% респондентов (44 человека) считают, что работники отделения вежливы и доброжелательны, 2% респондентов (1 человек) считают, что сотрудники отделения скорее вежливы и доброжелательны.
7. 100% респондентов считают, что работники отделения компетентны по вопросам предоставления социальных услуг.

8. Полностью удовлетворенных респондентов по качеству оказываемых социальных услуг в отделении - 98% (44 человека), «удовлетворенных частично» – 2% (1 человек). Неудовлетворенных респондентов нет.
9. Все респонденты (100%) готовы при необходимости порекомендовать социальные услуги отделения своим родственникам или знакомым.
10. Из 45-и респондентов 4 человека (9%) выразили свою благодарность отделению.

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 ОССО

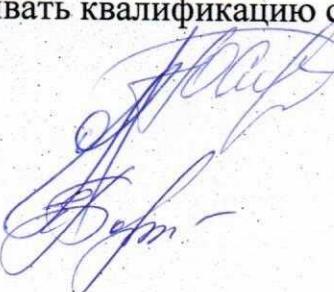


Смирнова Ю. А.

Заведующий ОМО

Малыгина О. А.

Социолог



Боровинская Е. С.