

УТВЕРЖДАЮ

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

А.Ю. Сергеева

«30» 06 2020 г.



Анализ проведения мониторинга качества и доступности социальных услуг,
представляемых ГБУ СО ЯО «Центр социального обслуживания граждан
пожилого возраста и инвалидов» отделением срочного социального
обслуживания получателям социальных услуг
за 2 квартал 2020 года

В конце второго 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 *31 респондентов*, из них: 20% мужчин (7 человек) и 80% женщин (24 человека).

Самое большое количество респондентов имеют возраст «от 61 до 70 лет» - 36% респондентов (20 человек). Также респонденты имеют возраст «от 71 до 80 лет» и «от 81 до 90 лет» – 19% респондентов (бчеловек) и 13% респондентов (4 человека) 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 (15 человека), из них: 20% мужчин (3 человек) и 80% женщин (12 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). Первую категорию инвалидности имеют 10% респондентов (1 человека), вторую – 68% респондентов (9 человек) и третью - 22% респондентов (5 человека) (от числа респондентов, имеющих инвалидность).

В результате анализа полученных данных сделаны следующие *выводы*:

1. 55% респондентов (16 человек) узнали о возможности получения социальной помощи в учреждении из такого источника информации, как работники отрасли социального обслуживания; 35% респондентов (12 человек) были осведомлены через родственников, соседей и знакомых, а также 10% респондентов (3 человек) через работников здравоохранения.
 2. 93% респондентов (29 человека) хорошо информированы о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг, 7% респондентов (2 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», 5% респондентов (2 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 23% респондентов (6 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). Все респонденты, пользующиеся данной услугой, удовлетворены качеством ее предоставления. Услугой не пользуются 77% респондентов (25 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 5 % респондентов (1 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). Все респонденты, пользующиеся данной услугой, удовлетворены качеством ее предоставления. Услугой не пользуются 95% респондентов (30 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). 95% респондентов (30 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 80% респондентов (25 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). Все респонденты, пользующиеся данной услугой, удовлетворены качеством ее предоставления. Услугой не пользуются 8% респондентов (2 человека) (от общего числа опрошенных респондентов). 92% респондентов (23 человека) не пользуются данной услугой по причине того, что не нуждаются в ней, также 0% респондентов (0 человек) затруднились ответить на данный вопрос (из числа респондентов, не пользующихся данной услугой);
- 4.4. услугой «*Социальная швейная мастерская*» пользуются 60% респондентов (19 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). Все респонденты, пользующиеся данной услугой, удовлетворены качеством ее предоставления. Услугой не пользуются 15% респондентов (1 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 30% респондентов (3 человека) (от общего числа опрошенных респондентов). Все респонденты, пользующиеся данной услугой, удовлетворены качеством ее предоставления. Услугой не пользуются 73% респондентов (28 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 0% респондентов (0 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). Все респонденты, пользующиеся данной услугой, удовлетворены качеством ее предоставления. Услугой не пользуются 0% респондентов (0 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 0% респондентов (0 человека) (от общего числа опрошенных респондентов). Все респонденты, пользующиеся данной услугой, удовлетворены качеством ее предоставления. Услугой не пользуются 0% респондентов (0 человека) (от общего числа опрошенных респондентов). 100% респондентов (31 человек) не пользуются данной услугой по причине того, что не нуждаются в ней, также 0% респондентов (0 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. 100% респондентов (31 человека) считают, что работники отделения вежливы и доброжелательны, 0% респондентов (0 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 - 100% (31 человека), «удовлетворенных частично» – 0% (0 человек). Неудовлетворенных респондентов нет.
9. Все респонденты (100%) готовы при необходимости порекомендовать социальные услуги отделения своим родственникам или знакомым.
10. Из 31-о респондентов 3 человека (10%) 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.