

УТВЕРЖДАЮ

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


А.Ю. Сергеева
31 декабря 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 4 квартал 2020 года

В конце четвертого 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: 31% мужчин (14 человек) и 69% женщин (31 человек).

Самое большое количество получателей социальных услуг имеют возраст «от 61 до 70 лет» - 44% респондентов (20 человек). Наименьшее количество респондентов имеют возраст «от 51 до 60 лет» - 11% респондентов (5 человек).

Группу инвалидности имеют 33% получателей социальных услуг (15 человек), из них: 13% мужчин (6 человек) и 20% женщин (9 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). С первой категорией инвалидности респондентов нет, вторую категорию инвалидности имеют 73% респондентов (11 человек) и третью - 27% респондентов (4 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; 42% респондентов (19 человек) были осведомлены через работников здравоохранения; 16% респондентов (7 человек) - через родственников, соседей и знакомых.

2. 98% респондентов (44 человека) хорошо информированы о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг. 2% респондентов (1 человек) слабо информированы о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг. Неинформированных респондентов нет.
3. 100% респондентов (45 человек) ранее получали социальные услуги в учреждении.
4. Оценка качества предоставляемых услуг:
 - 4.1. услугой «*Социальное такси*» пользуются 49% респондентов (22 человека) (от общего числа опрошенных респондентов). Все респонденты, пользующиеся данной услугой, удовлетворены качеством ее предоставления. Услугой не пользуются 51% респондентов (23 человека) (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 16% респондентов (7 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). Все респонденты, пользующиеся данной услугой, удовлетворены качеством ее предоставления. Услугой не пользуются 84% респондентов (38 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);
 - 4.3. услугой «*Социальная парикмахерская*» пользуются 73% респондентов (33 человека) (от общего числа опрошенных респондентов). Все респонденты, пользующиеся данной услугой, удовлетворены качеством ее предоставления. Услугой не пользуются 27% респондентов (12

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);

4.4. услугой «*Социальная швейная мастерская*» пользуются 53% респондентов (24 человека) (от общего числа опрошенных респондентов). Все респонденты, пользующиеся данной услугой, удовлетворены качеством ее предоставления. Услугой не пользуются 47% респондентов (21 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 22% респондентов (10 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). Все респонденты, пользующиеся данной услугой, удовлетворены качеством ее предоставления. Услугой не пользуются 78% респондентов (35 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);

4.6. услугой «*Консультирование, в том числе в рамках Единого социального телефона*» пользуются все респонденты (100%). Все респонденты, пользующиеся данной услугой, удовлетворены качеством ее предоставления;

4.7. услугой «*Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг*» 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). 100% респондентов не пользуются данной услугой по причине того, что не нуждаются в ней (из числа респондентов, не пользующихся данной услугой);

- 4.8. услугой «*Содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей*» пользуются 4% респондентов (2 человека) (от общего числа опрошенных респондентов). Все респонденты, пользующиеся данной услугой, удовлетворены качеством ее предоставления. Услугой не пользуются 96% респондентов (43 человека) (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).

Неудовлетворенных респондентов по оценке качества предоставляемых услуг нет.

5. 100% респондентов удовлетворены работой специалиста, который их обслуживает.
6. 100% респондентов считают, что работники отделения 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 - 96% (43 человека), «удовлетворенных частично» – 4% респондентов (2 человека). Неудовлетворенных респондентов нет.
9. Все респонденты (100%) готовы при необходимости порекомендовать социальные услуги отделения своим родственникам или знакомым.
10. Из 45-и респондентов 1 человек (2%) выразил 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

Заведующий ОМО

Социолог

Смирнова Ю. А.

Малыгина О. А.

Боровинская Е. С.