

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ СО ЯО «Центр

социального обслуживания граждан

пожилого возраста и инвалидов»

_____ А.Ю. Сергеева

«29» _____ 03 2021 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 2021 года

В конце первого квартала 2021 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: 20% мужчин (9 человек) и 80% женщин (36 человек).

Самое большое количество респондентов имеют возраст «от 61 до 70 лет» и «от 81 до 90 лет» - 45% респондентов (20 человек) и 29% респондентов (13 человек) соответственно. Наименьшее количество респондентов имеют возраст «от 41 до 50 лет» и «от 91 и старше» - 4% респондентов (2 человека) и 2% (1 человек) соответственно. Также респонденты имеют возраст «от 71 до 80 лет», «от 81 до 90 лет» и «от 51 до 60 лет» – 29% респондентов (13 человек), 13% респондентов (6 человек) и 7% респондентов (3 человека) соответственно.

Группу инвалидности имеют 36% получателей социальных услуг (16 человек), из них: 9% мужчин (4 человека) и 27% женщин (12 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). Первую категорию инвалидности имеют 6% респондентов (1 человек), вторую – 69% респондентов (11 человек) и третью - 25% респондентов (4 человека) (от числа респондентов, имеющих инвалидность).

В результате анализа полученных данных сделаны следующие *выводы*:

1. 56% респондентов (25 человек) узнали о возможности получения социальной помощи в учреждении из такого источника информации, как работники отрасли социального обслуживания; 33% респондентов (15 человек) были осведомлены через родственников, соседей и знакомых, а также 11% респондентов (5 человек) через работников здравоохранения.
2. 64% респондентов (29 человек) хорошо информированы о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг, 36% респондентов (16 человек) 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 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 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);

- 4.3. 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 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 24% респондентов (11 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). Все респонденты, пользующиеся данной услугой, удовлетворены качеством ее предоставления. Услугой не пользуются 76% респондентов (34 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);
- 4.6. 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 9% респондентов (4 человека) (от общего числа опрошенных

респондентов). Все респонденты, пользующиеся данной услугой, удовлетворены качеством ее предоставления. Услугой не пользуются 91% респондентов (41 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 2% респондентов (1 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). Все респонденты, пользующиеся данной услугой, удовлетворены качеством ее предоставления. Услугой не пользуются 98% респондентов (44 человека) (от общего числа опрошенных респондентов). 98% респондентов (43 человека) не пользуются данной услугой по причине того, что не нуждаются в ней, также 2% респондентов (1 человек) не знали об оказании данной услуги (из числа респондентов, не пользующихся данной услугой).

Неудовлетворенных респондентов по оценке качества предоставляемых услуг нет.

5. 98% респондентов (44 человека) удовлетворены работой специалиста, который их обслуживает, 2% респондентов (1 человек) частично 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% (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 2 человека (4%) 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 стендах 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

Ю. А. Смирнова

О. А. Малыгина

Е. С. Боровинская