

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора ГБУ СО ЯО «Центр

социального обслуживания граждан

пожилого возраста и инвалидов»

Т.С. Руфанова

«22» июня 2021 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 2021 года

В конце второго 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: 27% мужчин (12 человек) и 73% женщин (33 человека).

Самое большое количество респондентов имеют возраст «от 61 до 70 лет» и «от 71 до 80 лет» - 38% (17 человек) и 29% (13 человек) соответственно. Наименьшее количество респондентов имеют возраст «от 41 до 50 лет» и «от 51 до 60 лет» - по 2% (по 1 человеку) каждый возрастной диапазон. Также респонденты имеют возраст «от 81 до 90 лет» и «от 31 до 40 лет» – 24% (11 человек) и 5% (2 человека) соответственно.

Группу инвалидности имеют 36% респондентов (16 человек), из них: 7% мужчин (3 человека) и 29% женщин (13 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). Первую категорию инвалидности имеют 13% респондентов (2 человека), вторую – 50% респондентов (8 человек) и третью - 37% респондентов (6 человек) (от числа респондентов, имеющих инвалидность).

В результате анализа полученных данных сделаны следующие *выводы*:

1. 47% респондентов (21 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 20% респондентов (9 человек) через работников здравоохранения.
2. 82% респондентов (37 человек) хорошо информированы о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг, 18% респондентов (8 человек) информированы о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг. Неинформированных респондентов нет.
3. 95% респондентов (43 человека) ранее получали социальные услуги в ГБУ СО ЯО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов», 5% респондентов (2 человека) 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 31% респондентов (14 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). Все респонденты, пользующиеся данной услугой, удовлетворены качеством ее предоставления. Услугой не пользуются 69% респондентов (31 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 «*Специавтотранспорт*» 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);

респондентов). Все респонденты, пользующиеся данной услугой, удовлетворены качеством ее предоставления. Услугой не пользуются 89% респондентов (40 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). 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 100%.
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*:

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 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 срочного  
социального обслуживания

Ю. А. Смирнова

Социолог

Е. С. Боровинская