

УТВЕРЖДАЮ

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

А.Ю. Сергеева

«14» декабря 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 4 квартал 2021 года

В конце четвертого 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 *50 респондентов*, из них: 32% мужчин (16 человек) и 68% женщин (34 человека).

Самое большое количество респондентов имеют возраст «от 61 до 70 лет» и «от 81 до 90 лет» - 34% (17 человек) и 32% (16 человек) соответственно. Также респонденты имеют возраст «от 71 до 80 лет» - 16% (8 человек) и «от 51 до 60 лет» - 14% (7 человек). Наименьшее количество респондентов имеют возраст «от 21 до 30 лет» и «от 91 и старше» - по 2% (по 1 человеку) каждый возрастной диапазон.

Группу инвалидности имеют 58% респондентов (29 человек), из них: 22% мужчин (11 человек) и 36% женщин (18 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). Первую категорию инвалидности имеют 21% респондентов (6 человек), вторую – 65% респондентов (19 человек) и третью - 14% респондентов (4 человека) (от числа респондентов, имеющих инвалидность).

Данные опроса представлены в Таблице 1.

Таблица 1. «Итоговые результаты 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 2021 года».

Вопрос анкеты	Вариант ответа, % (чел.)			
1. Из какого источника информации Вы узнали о возможности получения социальной помощи в нашем учреждении?	а) рассказали родственники, соседи, знакомые – 28% (14 чел.) б) предложили работники центра социального обслуживания – 44% (22 чел.) в) предложили работники здравоохранения – 28% (14 чел.) г) другое -			
2. Как бы Вы оценили свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг?	а) хорошо информирован(а) – 76% (38 чел.) б) информирован(а) – 24% (12 чел.) в) слабо информирован(а) - г) не информирован(а) -			
3. Получали ли Вы раннее услуги в ГБУ СО ЯО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»?	а) нет, получаю впервые - б) да, получал(а) ранее – 100% (50 чел.)			
4. Оцените качество предоставляемых Вам услуг:				
Вид услуги	удовлетворен(а)			услугой не пользуюсь
	да	частично	нет	
социальное такси	68% (34 чел.)			1. не знал(а) об услуге - 2. не нуждаюсь – 32% (16 чел.) 3. для меня дорого - 4. другое - 5. затрудняюсь ответить -
спецавтотранспорт	10% (5 чел.)			1. не знал(а) об услуге - 2. не нуждаюсь – 90% (45 чел.) 3. для меня дорого - 4. другое - 5. затрудняюсь ответить -

социальная парикмахерская	0 чел.			1. не знал(а) об услуге - 2. не нуждаюсь – 40% (20 чел.) 3.для меня дорого - 4.другое («пользовался бы, но отсутствует парикмахер») – 60% (30 чел.) 5.затрудняюсь ответить -
социальная швейная мастерская	52% (26 чел.)			1. не знал(а) об услуге - 2. не нуждаюсь – 48% (24 чел.) 3.для меня дорого - 4.другое - 5.затрудняюсь ответить -
прокат средств реабилитации	28% (14 чел.)			1. не знал(а) об услуге - 2. не нуждаюсь – 72% (36 чел.) 3.для меня дорого - 4.другое - 5.затрудняюсь ответить -
консультирование, в том числе в рамках Единого социального телефона	100%			1. не знал(а) об услуге - 2. не нуждаюсь – 3.для меня дорого - 4.другое - 5.затрудняюсь ответить -
содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг	8% (4 чел.)			1. не знал(а) об услуге - 2. не нуждаюсь – 92% (46 чел.) 3.для меня дорого - 4.другое - 5.затрудняюсь ответить -
содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей	2% (1 чел.)			1. не знал(а) об услуге - 2. не нуждаюсь – 98% (49 чел.) 3.для меня дорого - 4.другое - 5.затрудняюсь ответить -
5.В какой мере Вы удовлетворены работой специалиста, который Вас обсуживает?				a) удовлетворен(а) полностью – 100% (50 чел.) б) удовлетворен(а) частично - в) не удовлетворен(а) - г) затрудняюсь ответить -

<p>6. Считаете ли Вы, что сотрудники отделения вежливы и доброжелательны?</p>	<p>а) да - 100% (50 чел.) б) скорее да - в) скорее нет - г) нет -</p>
<p>7. Считаете ли Вы, что сотрудники отделения компетентны по вопросам предоставления социальных услуг?</p>	<p>а) да - 100% (50 чел.) б) скорее да - в) скорее нет - г) нет -</p>
<p>8. Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых социальных услуг в отделении?</p>	<p>а) удовлетворен(а) полностью - 100% (50 чел.) б) удовлетворен(а) частично - в) не удовлетворен(а) - г) затрудняюсь ответить -</p>
<p>9. Порекомендовали бы Вы при необходимости социальные услуги отделения своим родственникам или знакомым?</p>	<p>а) да - 100% (50 чел.) б) скорее да - в) скорее нет - г) нет -</p>

По данным результатам 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.

Социолог

Е. С. Боровинская

Ознакомлены:

Подпись:

Дата: 14. 12. 2022.