

В течение третьего квартала 2022 года в ГБУ СО ЯО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (далее – учреждение) проводился мониторинг с *целью* изучения качества и доступности социальных услуг, предоставляемых социально – реабилитационным отделением (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. комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги;
3. доступность услуг для инвалидов;
4. доброжелательность, вежливость и компетентность работников отделения;
5. удовлетворенность условиями оказания социальных услуг в отделении.

Опрос проводился *методом* анкетного опроса среди получателей социальных услуг. Анкеты подвергались статистической обработке (количественный показатель) и смысловой интерпретации (качественный показатель).

В опросе приняли участие **50 респондентов**, из них: 92% женщин (46 человек) и 8% мужчин (4 человека).

Самое большое количество респондентов имеют возраст «от 60 до 69 лет» - 42% респондентов (21 человек) и «от 70 до 79 лет» - 34% респондентов (17 человек). Наименьшее количество респондентов имеют возраст «от 40 до 49 лет» - 8% респондентов (4 человека). Также респонденты имеют возраст «от 50 до 59 лет» - 16% респондентов (8 человек).

Группу инвалидности имеют 56% получателей социальных услуг (28 человек), из них: 48% женщин (24 человека) и 8% мужчин (4 человека) (от общего числа опрошенных респондентов). Респондентов, имеющих первую категорию инвалидности, нет; вторую категорию имеют 54% респондентов (15 человек). Третью категорию имеют 46% респондентов (13 человек) (от числа респондентов, имеющих инвалидность).

Данные опроса представлены в Таблице 1.

Таблица 1. «Итоговые результаты мониторинга качества и доступности социальных услуг, предоставляемых социально-реабилитационным отделением ГБУ СО ЯО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» получателям социальных услуг, за 3 квартал 2022 года».

Вопрос анкеты	Вариант ответа, % (чел.)
1. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации) о перечне и порядке предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг?	Да – 100% (50 чел.) Скорее да – Нет – Скорее нет -
2. Считаете ли Вы доступными условия оказания социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг в организации, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан?	Да – 100% (50 чел.) Скорее да – Нет – Скорее нет –
3. Удовлетворены ли Вы качеством предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных мероприятий?	Да – 100% (50 чел.) Скорее да – Нет – Скорее нет –
4. Как Вы оцениваете доступность объекта, оказывающего социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, и территории, на которой она расположена?	Высокое – 86% (43 чел.) Хорошее – 14% (7 чел.) Удовлетворительное – Низкое -
5. Как долго Вы ожидали предоставление социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг в организации, оказывающей социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги?	От 1 недели до 1 месяца от срока, установленного при назначении данной услуги – 100% (50 чел.) Более 1 месяца от срока, установленного при назначении данной услуги –
6. Укажите, пожалуйста, среднее время ожидания приема к специалисту организации, оказывающей социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, при личном обращении для получения информации о работе организации, порядке предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг.	Более 15 минут – Менее 15 минут – 100% (50 чел.) Другое –
7. Считаете ли вы, что сотрудники учреждения, оказывающие социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, вежливы и доброжелательны?	Да – 100% (50 чел.) Скорее да – Нет – Скорее нет -
8. Как Вы оцениваете персонал, оказывающий социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги в учреждении, в части профессиональных компетенций?	Высокий профессионализм и компетентность персонала – 84% (42 чел.) Компетентен, достаточный уровень профессионализма – 14% (7 чел.) Скорее компетентен, чем не компетентен – 2% (1 чел.)

	Скорее не компетентен, чем компетентен - Не компетентен -
9. На сколько изменилось качество Вашей жизни в результате получения социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг в организации?	Значительно улучшилось – 84% (42 чел.) Улучшилось – 16% (8 чел.) Скорее улучшилось – Скорее ухудшилось - Ухудшилось -
10. Удовлетворены ли Вы наличием реабилитационного оборудования для предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг?	Да – 84% (42 чел.) Скорее да – 16% (8 чел.) Нет – Скорее нет -
11. Удовлетворены ли Вы оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением?	Да – 100% (50 чел.) Скорее да – Нет – Скорее нет -
12. Удовлетворены ли Вы оперативностью решения вопросов по оказанию социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг?	Да – 96% (48 чел.) Скорее да – 4% (2 чел.) Нет – Скорее нет -
13. Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)?	Да, качество мероприятий очень высокое – 80% (40 чел.) Да – 18% (9 чел.) Скорее да – 2% (1 чел.) Скорее нет – Нет -
13.1. Удовлетворены ли Вы качеством проводимых социокультурных мероприятий, имеющих групповой характер (экскурсии, концерты, праздники, лекции и т.д.)?	а) да, качество мероприятий очень высокое – 74% (37 чел.) б) да - 18% (9 чел.) в) скорее да – 4% (2 чел.) г) скорее нет – 2% (1 чел.) д) нет, качество мероприятий очень низкое – 2% (1 чел.)
13.2. Удовлетворены ли Вы качеством проводимых социально-трудовых занятий, имеющих групповой характер (рукоделие, изготовление поделок, рисование и т.д.)?	а) да, качество занятий очень высокое - 70% (35 чел.) б) да – 20% (10 чел.) в) скорее да – 8% (4 чел.) г) скорее нет – 2% (1 чел.) д) нет, качество занятий очень низкое -
13.3. Удовлетворены ли Вы качеством проводимых социально-психологических занятий, имеющих групповой характер (беседы, тренинги, упражнения и т.д.)?	а) да, качество занятий очень высокое – 76% (38 чел.) б) да – 16% (8 чел.) в) скорее да – 8% (4 чел.) г) скорее нет - д) нет, качество занятий очень низкое -
14. Как Вы оцениваете отношение населения к проблемам инвалидов?	Отношение улучшается – 90% (45 чел.) Отношение осталось без изменений – 10% (5 чел.) Отношение стало хуже –

15. Посоветовали ли бы Вы при необходимости социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, предоставляемые организацией, своим родственникам или знакомым?

Да, я всегда рекомендую услуги организации – 90% (45 чел.)
Да – 10% (5 чел.)
Скорее да –
Скорее нет -
Нет -

Из 50-и получателей социальных услуг 5 получателей социальных услуг (10% респондентов) выразили свои предложения и пожелания по улучшению качества и доступности предоставления социальных услуг (*от числа респондентов, предложивших пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг (некоторые мнения совпадали)*):

1. увеличить количество экскурсий – 20% респондентов (1 человек);
2. 80% респондентов (4 человека) выразили свою благодарность сотрудникам учреждения.

По данным выводам разработаны следующие **рекомендации**:

1. продолжать ежемесячно 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;

4. продолжать поддерживать ориентированность по улучшению жизни получателей социальных услуг;
5. увеличивать и поддерживать количество реабилитационного оборудования для предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг;
6. продолжать поддерживать оперативность решения вопросов по оказанию социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг;
7. улучшать и поддерживать качество проводимых мероприятий.

Социолог



Е. С. Боровинская

Ознакомлены:

1. Я. В. Дорменок


(подпись)

27.09 2022
(дата)