

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ СО ЯО «Центр

социального обслуживания граждан
пожилого возраста и инвалидов»

А.Ю. Сергеева



«23» июня 2023 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 2 квартал 2023 года

В конце второго квартала 2023 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 **40 респондентов**, из них: 35% мужчин (14 человек) и 65% женщин (26 человек).

Самое большое количество респондентов имеют возраст «от 61 до 70 лет» - 53% (21 человек). Также респонденты имеют возраст «от 71 до 80 лет» - 27% (11 человек) и «от 51 до 60 лет» - 17% (7 человек). Наименьшее количество респондентов имеют возраст «от 81 года до 90 лет» - 3% (1 человек).

Группу инвалидности имеют 42% респондентов (17 человек), из них: 15% мужчин (6 человек) и 27% женщин (11 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). Первую категорию инвалидности имеют 6% респондентов (1 человек), вторую – 53% респондентов (9 человек) и третью - 41% респондентов (7 человек) (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 2 квартал 2023 года».

Вопрос анкеты	Вариант ответа, % (чел.)		
1. Из какого источника информации Вы узнали о возможности получения социальной помощи в нашем учреждении?	a) рассказали родственники, соседи, знакомые – 60% (24 чел.) б) предложили работники центра социального обслуживания – 25% (10 чел.) в) предложили работники здравоохранения – 15% (6 чел.) г) другое –		
2. Как бы Вы оценили свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг?	a) хорошо информирован(а) – 100% (40 чел.) б) информирован(а) – в) слабо информирован(а) – г) не информирован(а) -		
3. Получали ли Вы ранее услуги в ГБУ СО ЯО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»?	a) нет, получаю впервые – 22% (9 чел.) б) да, получал(а) ранее – 78% (31 чел.)		
4. Оцените качество предоставляемых Вам услуг:			
Вид услуги	удовлетворен(а)	услугой не пользуюсь	
	да	частично	нет
социальное такси	65% (26 чел.)		1. не знал(а) об услуге - 2. не нуждаюсь – 35% (14 чел.) 3. для меня дорого - 4. другое - 5. затрудняюсь ответить -
спецавтотранспорт	10% (4 чел.)		1. не знал(а) об услуге - 2. не нуждаюсь – 90% (36 чел.) 3. для меня дорого - 4. другое -

				5. затрудняюсь ответить -
социальная парикмахерская	45% (18 чел.)			1. не знал(а) об услуге - 2. не нуждаюсь – 55% (22 чел.) 3. для меня дорого - 4. другое - 5. затрудняюсь ответить -
социальная швейная мастерская	47% (19 чел.)			1. не знал(а) об услуге - 2. не нуждаюсь – 53% (21 чел.) 3. для меня дорого - 4. другое - 5. затрудняюсь ответить -
прокат средств реабилитации	20% (8 чел.)			1. не знал(а) об услуге - 2. не нуждаюсь – 80% (32 чел.) 3. для меня дорого - 4. другое - 5. затрудняюсь ответить -
консультирование, в том числе в рамках Единого социального телефона	100% (40 чел.)			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	0% (0 чел.)			1. не знал(а) об услуге - 2. не нуждаюсь – 100% (40 чел.) 3. для меня дорого - 4. другое - 5. затрудняюсь ответить -

содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей	0% (0 чел.)			1. не знал(а) об услуге - 2. не нуждаюсь – 100% (40 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% (40 чел.) б) удовлетворен(а) частично - в) не удовлетворен(а) - г) затрудняюсь ответить -			
6. Считаете ли Вы, что сотрудники отделения вежливы и доброжелательны?	a) да - 100% (40 чел.) б) скорее да - в) скорее нет - г) нет -			
7. Считаете ли Вы, что сотрудники отделения компетентны по вопросам предоставления социальных услуг?	a) да - 100% (40 чел.) б) скорее да - в) скорее нет - г) нет -			
8. Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых социальных услуг в отделении?	a) удовлетворен(а) полностью - 100% (40 чел.) б) удовлетворен(а) частично - в) не удовлетворен(а) - г) затрудняюсь ответить -			
9. Порекомендовали бы Вы при необходимости социальные услуги отделения своим родственникам или знакомым?	a) да - 100% (40 чел.) б) скорее да - в) скорее нет - г) нет -			

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:

1. Ю. А. Смирнова


(подпись)

25.06.2013

(дата)