



Муниципальное бюджетное
учреждение
**«Комплексный центр
социального обслуживания
населения Кежемского района»**
ул. Колесниченко, 12
г. Кодинск, 663491
ОГРН 1022400829770, ИНН
2420006898, КПП 242001001
а/я 658, тел. (839143)7-79-19
e-mail: kmukcson37@mail.ru
ИСХ. № 01-14-~~dd~~
от 11.04. 2019 г.

Министерство социальной
политики
Красноярского края
И. Л. Пастуховой

О результатах проведения «Декады качества» в 2019 году

Пояснительная записка

В соответствии с приказом министерства социальной политики края от 04.03.2019 г. № 142-ОД, руководствуясь Положением о проведении Декады качества предоставления государственных и муниципальных услуг в сфере социального обслуживания населения, специалисты МБУ «КЦСОН Кежемского района» с 25.03.2019 г. по 05.04.2019 г. изучали мнения граждан о качестве предоставляемых услуг в г. Кодинске и 8-ми поселениях района. В дни проведения «Декады качества» были созданы условия для организации проведения опроса граждан на основании анкет по форме, утвержденной приказом министерства.

I. Анализ опроса получателей социальных услуг показал:

Общее число опрошенных граждан составило 289 человека:

- 153 человек заполнили предложенные анкеты в городском секторе и провели оценку качества предоставляемых услуг в отделениях центра, расположенных в городе (отделение социального обслуживания на дому, отделение срочной социальной помощи, социальная гостиница, отделение ПБиПН, отделение СПиД);

- 136 человека заполнили анкеты в отдаленных населенных пунктах района и оценили качество социальных услуг, предоставляемых КЦСОН в сельской местности специалистами отделения участковой социальной службы;

С 08.04.2019г по 12.04.2019 г. был проведен анализ оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг в сфере

социального обслуживания населения, специалистами МБУ «КЦСОН Кежемского района»

II. Результаты опроса по форме (ПСиД) показали следующее:

1. Из числа опрошенных 146 человек обслуживаются в полустационарной форме, 117 на надомном обслуживании.

2. Оценивая личные качества специалистов, 263 опрошенных граждан, что составляет 100% респондентов, отметили, что о сотрудники учреждения вежливы, доброжелательны и внимательны.

3. На вопрос об удовлетворенностью компетентностью (профессионализмом) персонала (социальных работников) при предоставлении социальных услуг 258 (98%) человека ответили, что удовлетворены полностью, 5 (2%) – чем-то удовлетворены, чем-то нет, и 0 затруднились ответить.

4. 245 (93%) - опрошенных граждан считают, что объекты и условия оказания социальных услуг в учреждении, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан являются доступными, 15(6%) опрошенных ответили «малодоступны», и 3 (1%) человека – «недоступны».

5. Оценивая качество предоставляемых социальных услуг 263 человека ответили, что удовлетворены услугами Центра.

6. Информация об оплате за социальное обслуживание 263, что является 100%, респондентам понятна.

7. На вопрос «Если Вы обращались к нам ранее, заметили ли Вы изменения в качестве предоставления услуг» 167 (63%) человека считают, что стало лучше, 95 (36%) – без изменений, и 1 (1%) человек ответил, что стало хуже.

8. На вопрос «Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе нашего учреждения (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне) предоставления социальных услуг, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении» - 229 (87%) опрошенных ответили, что удовлетворены полностью, 24 (9%) чем-то удовлетворены, чем-то нет, совсем не удовлетворен 0 и 10 (4%) затруднились ответить.

На вопрос «Что, по вашему мнению, необходимо сделать, чтобы повысить качество предоставления услуг?»

По мнению граждан для улучшения качества социального обслуживания в сельской местности, 3 человека (1,9%) опрошенных рекомендуют уделить внимание материально-техническому оснащению, предлагая оборудовать кабинеты специалистов необходимой оргтехникой и офисной мебелью. А так же выражали свое мнение по упрощению сбора документов для оформления льгот, пособий, субсидий.

0,3% опрошенных граждан, общающихся в отделении социального обслуживания на дому не хватает беседы и внимания, желали бы, убрать

платные услуги или сделать их дешевле, а также увеличить перечень бесплатных услуг.

III. Анализ опроса родителей ребенка и детей, находящихся в учреждениях социального обслуживания (Р/СиД, Д) показал:

- Из опрошенных родителей получают услуги: психологические – 5, юридические – 0, привлечение к участию в мероприятиях – 5; педагогические – 5.
- За время пребывания ребенка в учреждении улучшение в поведении заметили – 4, затрудняются ответить – 1;
- Оценивая личные качества специалистов, родители отметили, что сотрудники учреждения вежливы, доброжелательны и внимательны;
- Опрошенные граждане считают, что объекты и условия оказания социальных услуг в учреждении, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан являются доступными;
- Изменения в качестве предоставления услуг (стало лучше) заметили - 4, без изменений – 1;
- Качеством и полнотой информации о работе учреждения, о порядке предоставления социальных и медицинских услуг, предоставляемой по телефону, при личном обращении полностью удовлетворены – 5, чем-то удовлетворены, чем-то нет – 0.

Численность детей, принявших участие в опросе – 21(100%)

- Обращались к сотрудникам учреждения за помощью, советом – 18;
- Сотрудники учреждения не обижают детей, находящихся в учреждении;
- Участвовать в коллективных занятиях, мероприятиях нравится – 21, не нравится – 0;
- Находиться в учреждении нравится – 19, не нравится – 2.

Проанализировав итоги Декады качества в 2019 году, администрация Учреждения пришла к выводу, что для повышения качества предоставления социальных услуг необходимо обеспечить мебелью и компьютерной техникой специалистов участковой службы, расширить взаимодействие с общественными некоммерческими организациями и повысить информационно-разъяснительную работу с населением о системе социального обслуживания.

Директор МБУ
«КЦСОН Кежемского района»

Ходос Елена Александровна,
8(39143)7-02-96;
7-79-19

§ 1

Е. А. Буданова