

Министерство социальной
политики Красноярского края

КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
«КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
НАСЕЛЕНИЯ «КЕЖЕМСКИЙ»
(КГБУ СО «КЦСОН «Кежемский»)

663491, Красноярский край,
Кежемский район, г. Козинск
ул. Гидростроителей, 12,

e-mail: kmukson37@mail.ru

ОГРН1022400829770, ИНН

2420006898, КПП 242001001

а/я 658 тел. (39143) 7-20-90

телефон (39143) 7-79-19

№ 118 от 11.05, 2022 г.

Министру социальной политики
Красноярского края
И.Л. Пастуховой

О результатах проведения
«Декады качества» в 2022 году

Пояснительная записка

В соответствии с приказом министерства социальной политики края от 05.04.2020 г. № 203-ОД, руководствуясь Положением о проведении Декады качества предоставления государственных услуг в сфере социального обслуживания населения, специалисты КГБУ СО «КЦСОН «Кежемский» с 18.04.2022г. по 29.04.2022г. изучали мнения граждан о качестве предоставляемых услуг в г. Козинске и 6-ти поселениях района. В дни проведения «Декады качества» были созданы условия для организации проведения опроса граждан на основании анкет по форме, утвержденной приказом министерства.

Общее число опрошенных граждан составило 205 человек:

- 165 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, социально-реабилитационное отделение, отделение профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних);

- 40 человек заполнили анкеты в отдаленных населенных пунктах района и оценили качество социальных услуг, предоставляемых КГБУ СО «КЦСОН «Кежемский» в сельской местности специалистами отделения участковой социальной службы и социальными работниками;

С 29.04.2022г по 19.05.2022 г. был проведен анализ оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг в сфере

социального обслуживания населения, специалистами КГБУ СО «КЦСОН «Кежемский».

Результаты опроса по форме (ПСИД) показали следующие:

1. Из числа опрошенных 195 обслуживаются в полустационарной форме, 58 опрошенных на домашнем обслуживании.

2. Вопрос: Сотрудники учреждения при оказании Вам услуг вежливы, доброжелательны и внимательны?

– 195 опрошенных отметили – да

3. Вопрос: Удовлетворены ли Вы компетентностью (профессионализмом) персонала (социальных работников) при предоставлении социальных услуг?

– 174 опрошенных – удовлетворены полностью

– 18 опрошенных – чем-то удовлетворены, чем-то нет

– 3 опрошенных – затруднились ответить

4. Вопрос: Считаете ли Вы доступными объекты и условия оказания социальных услуг в учреждении, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан?

– 166 опрошенных – доступны

– 23 опрошенных – «малодоступны»

– 6 опрошенных – «недоступны»

5. Вопрос: Оцените качество предоставления социальных услуг.

– 195 опрошенных – удовлетворен(а)

6. Вопрос: Информация об оплате за социальное обслуживание.

– 188 опрошенных – понятна

– 5 опрошенных – не понятна

– 2 опрошенных – не доведена

Учитывая ответы, полученные в ходе опроса, проведена информационно-разъяснительная работа с получателями услуг о системе обслуживания учреждения, видах, и условиях предоставления социальных услуг.

7. Вопрос: Если Вы обращались к нам ранее, заметили ли Вы изменения в качестве предоставления услуг?

– 111 опрошенных – стало лучше

– 84 опрошенных – без изменений

8. Вопрос: Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе учреждения, о порядке (перечне) предоставления социальных и медицинских услуг, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении?

– 177 опрошенных – полностью удовлетворен(а)

– 10 опрошенных – чем-то удовлетворены, чем-то нет

– 8 опрошенных – затрудняюсь ответить

На вопрос «Что, по вашему мнению, необходимо сделать, чтобы повысить качество предоставления услуг?» получены следующие предложения: 1 опрошенный просит предоставления услуги психолога и

специалиста в компьютерных технологиях. По мнению граждан для улучшения качества социального обслуживания, в сельской местности, 3 человека из всех опрошенных рекомендуют – добавить бесплатную услугу на приусадебном участке. Учитывая просьбы и предложения, полученные в ходе опроса, проведена информационно-разъяснительная работа с получателями услуг о видах, и условиях предоставления социальных услуг, услуг психолога, а также режима работы компьютерного класса.

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

Численность родителей детей, получавших услуги в учреждении на момент проведения опроса 5 человек.

1. Вопрос: Из каких источников Вы чаще всего узнаете о социальных услугах, правилах их предоставления в учреждении?

– 3 опрошенных – управление социальной защиты населения, учреждения социального обслуживания (информационные стенды, консультации специалистов, СМИ и пр.)

– 1 опрошенный – другие ведомства (МВД, учреждения образования, здравоохранения, комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав)

– 1 опрошенный – брошюры, буклеты

2. Вопрос: Какие услуги Вы получаете в учреждении?

– 3 опрошенных – консультации юриста, специалиста по социальной работе

– 1 опрошенный – психологическую помощь

– 1 опрошенный – педагогическую помощь

3. Вопрос: За время пребывания Вашего ребенка в учреждении заметили ли Вы улучшения в его поведении?

– 5 опрошенных – да

4. Вопрос: Сотрудники учреждения при оказании Вам услуги вежливы, доброжелательны и внимательны?

– 5 опрошенных – да

5. Вопрос: Считаете ли Вы доступными объекты и условия оказания социальных услуг в учреждении, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп?

– 5 опрошенных – да

6. Вопрос: Вы часто пользуетесь официальным сайтом учреждения для получения информации о работе учреждения, о порядке (перечне) предоставления учреждением социальных услуг?

– 1 опрошенный – пользуюсь, чтобы оставить обращение, благодарность

– 4 опрошенных – другое

7. Вопрос: Согласовывают ли с Вами график работы специалистов учреждения?

– 5 опрошенных – да

8. Вопрос: Оцените качество предоставления социальных услуг.

– 5 опрошенных – удовлетворен(а)
9. Вопрос: Если Вы обращались к нам ранее, заметили ли Вы изменения в качестве предоставления услуг?

- 3 опрошенных – стало лучше
- 2 опрошенных – без изменений

Анализ опроса 5 детей, принявших участие в опросе и ответы на следующие вопросы:

1. Вопрос: Ты обращался в это учреждение раньше?

- 2 опрошенных – да
- 3 опрошенных – нет

2. Вопрос: Обращаешься ли ты к сотрудникам учреждения за помощью, советом?

- 4 опрошенных – да
- 1 опрошенный – нет

3. Вопрос: Всегда ли сотрудники в учреждения тебя выслушивают и помогают?

- 5 опрошенных – да

4. Вопрос: Обижают ли тебя сотрудники учреждения?

- 5 опрошенных – нет

5. Вопрос: Нравится ли тебе участвовать в коллективных занятиях, мероприятиях учреждения?

- 3 опрошенных – да
- 2 опрошенных – нет

6. Вопрос: Нравится ли тебе находиться в учреждении?

- 1 опрошенных – да
- 4 опрошенных – нет

И.о. директора
КГБУ СО «КЦСОН «Кежемский»



Е.А. Ходос