



**Акт
о проведении анкетирования**

«24» сентября 2021 г.

с. Октябрьское

Опрос получателей социальных услуг был осуществлён с 14 сентября 2021 года по 24 сентября 2021 года на основании приказа директора МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной» от 14.09.2021 года № 151 «О проведении мониторинга качества предоставления социальных услуг отделением срочного социального обслуживания».

В состав комиссии по мониторингу изучения мнения населения, оценке соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг вошли:

Председатель комиссии: Лиман Н.Н. – главный бухгалтер

Члены комиссии: Сычёва О.И. – заместитель директора по общим вопросам,
Михеенкова А.В. – юрисконсульт.

В опросе приняли участие получатели муниципальных услуг на добровольной и свободной основе.

Всего в отделении срочного социального обслуживания за 6 месяцев 2021 года было оказано срочных социальных услуг 1314 получателям социальных услуг. Для достоверного изучения мнения достаточно не менее одной пятой от количества, а именно 263 гражданина. При проведении анкетирования опрошено - 263 человека.

Исследуемая муниципальная услуга: оказание срочной адресной помощи.

Изучение мнения населения проведено с учётом профилактики распространения коронавирусной инфекции путём устного телефонного опроса. Анкетирование проводилось по вопросам, регламентированным Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 августа 2013 г. № 391а "О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания".

Всего в анкетировании приняло участие 263 человека, мужчин 116 (44%), женщин 147 (56 %), в соответствии с возрастной градацией:

- в возрасте от 18 до 25 лет – 23 человека (9 %),
- в возрасте от 25 до 35 лет – 21 человек (8 %),
- в возрасте от 35 до 45 лет – 26 человек (10 %),
- в возрасте от 45 до 55 лет – 26 человек (10 %),
- в возрасте от 55 до 65 лет - 84 человека (32 %),
- в возрасте 65+ - 83 человека (31 %).

Были получены следующие ответы на вопросы анкеты:

1. В который раз Вы обратились в организацию социального обслуживания за получением социальных услуг:

- впервые 79 (30 %)
- повторно 89 (34 %)
- более двух раз 95 (36 %)

2. Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг:

- хорошо информирован (а) 260 (99 %)
- слабо информирован (а) 3 (1 %)

- не информирован (а) 0
3. Из каких источников вы узнали о данном учреждении социального обслуживания?
- рассказали родственники, соседи, знакомые – 75 (28 %)
 - из газет, радио, телевидения – 21 (8 %)
 - из интернета – 31 (12 %)
 - от работников Центра – 126 (48 %)
 - от сотрудников администрации сельского поселения, района – 5 (2 %)
 - другие источники – 5 (2 %)
4. Какие способы дистанционного взаимодействия вы использовали?
- телефон – 210 (80 %),
 - электронный сервис на сайте центра – 10 (4 %)
 - другое – 43 (16 %)
5. Удовлетворены ли вы благоустройством и содержанием помещений и территории?
- полностью – 263 (100 %)
 - частично – 0.
6. Оцените доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в Центре для инвалидов и получателей услуг:
- полностью 263 (100 %),
 - частично 0,
 - не удовлетворён 0.
7. Были ли затруднения в оформлении документов для получения услуг в Центре:
- да – 5 (2 %),
 - нет – 258 (98 %).
9. Укажите среднее время ожидания приёма к специалисту Центра при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг:
- менее 10 минут – 199 (76 %),
 - от 10 до 20 минут – 64 (24 %),
 - от 20 до 30 минут – 0,
 - более 30 минут – 0.
10. Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг:
- да – 263 (100 %),
 - не совсем – 0,
 - нет – 0.
11. Удовлетворяют ли Вас компетентностью персонала при предоставлении услуг:
- да – 260 (98 %),
 - не совсем – 3 (1 %),
 - нет – 0.
12. Считаете ли Вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны:
- да – 263 (100 %),
 - не совсем – 0,
 - нет – 0.
13. Если Вы участвуете в мероприятиях, проводимых центром, удовлетворены ли Вы их качеством:
- Да – 189 (72 %),
 - Нет – 0,
 - Не участвовал, не могу оценить – 74 (28 %)
14. изменилось ли качество Вашей жизни в положительную сторону после получения социальных услуг в центре:
- да – 210 (80 %),
 - нет – 47 (18 %),

- не знаю – 5 (2 %).

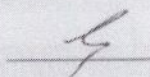
15. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг:

- да 263 (100 %),
- нет 0,
- пока не знаю 0.

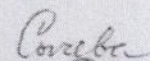
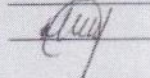
На вопрос: Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых центром социальных услуг: поступили предложения от 26 (10 %) респондентов – чаще оказывать услуги.

Вывод: 100 % получателей социальных услуг отмечают вежливость и доброжелательность. 100 % опрошенных удовлетворены условиями предоставления услуг, 70 % - получали помощь в отделении повторно, 98 % отмечают компетентность сотрудников отделения. Работу отделения срочного социального обслуживания можно считать удовлетворительной.

Председатель комиссии
главный бухгалтер

 Лиман Н.Н

Члены комиссии:
заместитель директора
по общим вопросам
юрисконсульт

 Сычёва О.И.
 Михееenkova A.B.

Ознакомлена

Заведующая отделением
срочного социального обслуживания
«24» сентября 2021 г.

С.В. Харламова