

## Акт о проведении анкетирования

«19» ноября 2021 г.

с. Октябрьское

Опрос был начат 08 ноября 2021 года по 18 ноября 2021 года на основании приказа директора МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной» от 08.11.2021 года № 179 «О проведении мониторинга предоставления социальных услуг отделением социального обслуживания на дому».

Изучение мнения населения проведено путём письменного опроса (анкетирования). Письменный опрос проводился в помещении муниципального учреждения МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной», а так же на территории Октябрьского муниципального района в сельских поселениях, в удобное для жителей Октябрьского муниципального района время.

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:

заместитель директора по общим вопросам Сычёва О.И.

заведующая отделением дневного пребывания Шульц Л.А.

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

Всего на надомном обслуживании в МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной» состоит 523 гражданина Октябрьского муниципального района. Для достоверного изучения мнения достаточно не менее одной пятой от количества, а именно 105 граждан. При проведении анкетирования опрошено - 123 человека.

Специалистами МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной» проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг с целью оптимизации процессов предоставления муниципальных услуг, мер по улучшению выявленных в ходе мониторинга значений параметров качества характеризующих процесс предоставления муниципальных услуг и с целью повышения качества предоставления муниципальных услуг.

Для мониторинга были выбраны социальные услуги, которые имели наибольшую степень востребованности (степень востребованности зависела от количества обратившихся за ее получением и получивших конечный

результат). При формировании перечня муниципальных услуг для мониторинга учтены результаты предшествующих мониторинговых исследований.

Исследуемая муниципальная услуга:

*Социальное обслуживание на дому:* Граждане пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) и инвалиды, находящиеся в трудной жизненной ситуации и нуждающиеся в постоянном или временном нестационарном социальном обслуживании в связи с утратой возможности самостоятельного удовлетворения основных жизненных потребностей вследствие ограничения способности к самообслуживанию и (или) передвижению;

По результатам изучения мнения населения составлен акт, содержащий итоги изучения мнения населения и рекомендации по устранению выявленных недостатков.

Провели обработку данных анкетирования по следующим основным вопросам анкеты, разработанной психологом МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной» с учетом специфики работы.

Сотрудниками отделений социального обслуживания на дому № 1, № 2, № 3 МУ «КЦСОН имени Н.Ф. Ратушной» проведено анкетирование граждан, состоящих на учёте в отделениях.

Всего в анкетировании приняло участие 123 человека. Из которых 15 (12 %) мужчин, 108 (88 %) женщины.

В том числе:

- инвалид I группы – 3 (2%);
- инвалидов II группы – 12 (10 %);
- инвалидов III группы – 16 (13 %);
- ветеранов труда - 44 (36 %);
- тружеников тыла – 5 (4 %);
- участник ВОВ – 0;
- инвалид ВОВ – 0;
- вдова участника ВОВ – 1 (1 %);
- малообеспеченные пенсионеры – 42 (34 %).

Были получены следующие ответы на вопросы анкеты:

**1. Какие услуги Вам оказывает социальный работник?**

- оплата ЖКХ 115 (93 %),
- покупка продуктов питания 120 (98 %),
- уборка в жилом помещении 85 (69 %),
- полным комплексом услуг из выше перечисленных 80 (65 %).

**2. Устраивает ли Вас качество предоставления социальных услуг?**

- да – 123 (100 %),
- нет – 0 (0 %).

**3. Какие у Вас взаимоотношения с социальным работником?**

- доверительные – 52 (42 %),
- хорошие – 45 (37 %),
- воспринимаем социального работника, как члена семьи - 27 (22 %).

4. Терпеливо ли Вас выслушивает социальный работник в беседе?

- да – 123 (100 %),

- нет – 0 (0 %).

5. Помогает ли Вам беседа с социальным работником повысить настроение?

- да – 123 (100 %),

- нет – 0 (0 %).

6. Социальный работник вежлив и дружелюбен в общении с Вами?

- да – 123 (100 %),

- нет – 0 (0 %).

7. Имеет ли претензии к оказанию услуг?

- да – 0 (0 %),


- нет 123 (100 %).

8. Имеются ли у Вас предложения по улучшению предоставления социальных услуг?

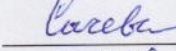
- да – 0 (0 %),

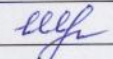
- нет 123 (100 %).

**Вывод:** 100 % получателей социальных услуг удовлетворены качеством предоставляемых социальных услуг, 22 % получателей социальных услуг воспринимают социального работника, как члена семьи. Претензий к оказанию услуг у получателей социальных услуг нет. Работу отделений социального обслуживания на дому можно считать удовлетворительной.

Председатель комиссии – главный бухгалтер  Лиман Н.Н.

Члены комиссии:

заместитель директора по общим вопросам  Сычёва О.И.

заведующая отделением дневного пребывания  Шульц Л.А.

Ознакомлены

Заведующая отделением социального  
обслуживания на дому № 1

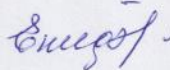
«18» ноября 2021 г.



И.Х. Зозуля

Заведующая отделением социального  
обслуживания на дому № 3

«18» ноября 2021 г.



Н.А. Епифанова