

Информация

о проведении мониторинга предоставления качества социальных услуг
отделением срочного социального обслуживания

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.

Опрос получателей социальных услуг был осуществлён с 05 октября 2020 года по 07 октября 2020 года.

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

Всего в отделении срочного социального обслуживания за 9 месяцев 2020 года было оказано срочных социальных услуг 3820 получателям социальных услуг. Для достоверного изучения мнения достаточно не менее одной пятой от количества, а именно 764 граждан. При проведении анкетирования опрошено - 787 человек.

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 787 человек, в соответствии с возрастной градацией:

- в возрасте от 18 до 25 лет – 16 человек (2%),
- в возрасте от 25 до 35 лет – 160 человек (20%),
- в возрасте от 35 до 45 лет – 243 человека (32 %),
- в возрасте от 45 до 55 лет – 48 человек (6 %),
- в возрасте от 55 до 65 лет - 192 человека (24 %),
- в возрасте 65+ - 128 человек (16 %).

Были получены следующие ответы на вопросы анкеты:

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

- впервые 160 (20 %)
- повторно 176 (22 %)
- более двух раз 451 (58 %)

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

- хорошо информирован (а) 563 (72 %)
- слабо информирован (а) 224 (28 %)
- не информирован (а) 0

3. Из каких источников вы узнали о данном учреждении социального обслуживания?

- рассказали родственники, соседи, знакомые – 228 (29 %)
- из газет, радио, телевидения – 32 (4%)
- из интернета – 48 (6 %)
- от работников Центра – 240 (30 %)
- от сотрудников администрации сельского поселения, района – 207 (27 %)
- другие источники – 32 (4%)

4. Какие способы дистанционного взаимодействия вы использовали?

- телефон – 579 (74 %),
- электронный сервис на сайте центра – 160 (20 %)
- другое – 48 (6 %)

5. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны:

- да, всегда и в любой ситуации 87 (100 %)
- скорее, нет 0
- абсолютно нет 0

6. Удовлетворены ли вы благоустройством и содержанием помещений и территории?

- полностью – 781(99 %)
- частично – 6 (1 %)

7. Оцените доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в Центре для инвалидов и получателей услуг:

- полностью 691 (88 %),
- частично 96 (12%),
- не удовлетворён 0.

8. Были ли затруднения в оформлении документов для получения услуг в Центре:

- да – 16 (1 %),
- нет – 771 (99 %).

9. Укажите среднее время ожидания приёма к специалисту Центра при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг:

- менее 10 минут – 625 (80 %),
- от 10 до 20 минут – 160 (20 %),
- от 20 до 30 минут – 0,
- более 30 минут – 0.

10. Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг:

- да – 755 (96 %),
- не совсем – 32 (4%),
- нет – 0.

11. Удовлетворяют ли Вас компетентностью персонала при предоставлении услуг:

- да – 779 (99 %),
- не совсем – 8 (1%),
- нет – 0.

12. Считаете ли Вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны:

- да – 787 (100 %),
- не совсем – 0,
- нет – 0.

13. Если Вы участвуете в мероприятиях, проводимых центром, удовлетворены ли Вы их качеством:

- Да – 227 (29%),
- Нет – 0,
- Не участвовал, не могу оценить – 560 (71%)

14. изменилось ли качество Вашей жизни в положительную сторону после получения социальных услуг в центре:

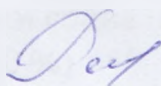
- да – 560 (71 %),
- нет – 0,
- не знаю – 227 (29 %).

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

- да - 779 (99 %),
- нет - 8 (1 %)
- пока не знаю - 0

Вывод: 99 % получателей социальных услуг удовлетворены условиями предоставления социальных услуг, компетентностью персонала, 1 % получателей социальных услуг затруднились ответить. Претензий к оказанию услуг у получателей социальных услуг нет. Предоставляемые социальные услуги востребованы получателями социальных услуг. Работу отделения срочного социального обслуживания можно считать удовлетворительной.

Директор МУ «КЦСОН
имени Н.Ф. Ратушной»



Е.В. Разорвина