Информация

о проведении мониторинга предоставления качества социальных услуг отделением дневного пребывания

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 08 июня 2020 года по 10 июня 2020 года на основании приказа директора МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной» от 08.06.2020 года № 103 «О проведении мониторинга качества предоставления социальных услуг отделением дневного пребывания».

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

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной» проводился в отношении муниципальных услуг включенных в Перечень муниципальных услуг (функций), утвержденных постановлением Главы Октябрьского муниципального района от 07.12.2012 года № 794 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Октябрьского муниципального района и подведомственным им муниципальным учреждениям».

 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: Михеенкова А.В. – юрисконсульт,

 Сычёва О.И. – заместитель директора по общим вопросам.

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

Всего в отделении дневного пребывания в 2020 году было оздоровлено 125 получателей социальных услуг. Для достоверного изучения мнения достаточно не менее одной пятой от количества, а именно 25 граждан. При проведении анкетирования опрошено - 87 человек.

Исследуемая муниципальная услуга: оздоровление в отделении дневного пребывания.

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".

Предметом мониторинга явились показатели качества и доступности предоставления муниципальных услуг (показатели раскрыты в виде набора индикаторов, характеризующих конкретную муниципальную услугу). Индикаторами качества и доступности явились качественная и количественная характеристики.

Всего в анкетировании приняло участие 87 человек. Из которых:

* инвалиды 13 (15 %),
* ветераны труда 38 (43 %),
* реабилитированные 3 (5 %),
* пенсионеры без льгот 33 (37%).

Были получены следующие ответы на вопросы анкеты:

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

 впервые 8 (10 %)

 повторно 79 (90 %)

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

       хорошо информирован (а) 87 (100 %)

       слабо информирован (а) 0

 не информирован (а) 0

3. Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.)  предоставления  социальных  услуг?  Вам здесь комфортно:

полностью 85 (98 %)

частично 2 ( 2 %)

условия   не   удовлетворяют   (указать,       что    именно не удовлетворяет) критических замечаний не поступило.

      4. Вы  удовлетворены  компетентностью  персонала  (профессиональной

 грамотностью) при предоставлении  Вам  услуг?  Довольны  ли  Вы  работой

 работников организации:

      да 87 (100 %)

      нет 0

      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. Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:

      очередь на получение услуг отсутствует 67 (77 %)

      незначительный период пребывал (а) в очереди 20 (23 %)

      период ожидания в очереди длительный 0

      7. Удовлетворяет ли Вас качество питания:

      полностью 80 (92 %)

      частично 7 ( 8 %)

      не удовлетворяет 0

      8. Удовлетворяют ли Вас качество уборки  помещений,  в   которых вы находитесь, оформление и освещение комнат, температурный режим:

      полностью 87 (100 %)

      частично 0

      не     удовлетворяют     (указать,     что     именно        не       удовлетворяет) 0

     9. Удовлетворяет ли Вас, как хранятся Ваши личные вещи:

       полностью 80 (92 %)

 частично 7 ( 8 %)

      не удовлетворяет 0

      10. Удовлетворяет ли Вас качество проводимых  мероприятий,  имеющий

 групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.):

      полностью 87 (100 %)

      частично 0

      не удовлетворяет 0

      11. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым  обратиться  в

 данную организацию за получением социальных услуг:

да 67 (77 %)

       нет 0

       пока не знаю 20 (23 %)

 12. С какой целью вы посещаете отделение дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов:

* С целью оздоровления и реабилитации 80 (92 %)
* С целью отдыха и общения 87 (100 %)
* С целью реализации творческих способностей 9 (10 %)

 13. Какие из предоставляемых услуг Вам нужны:

* Социально – бытовые услуги 56 (64 %)
* Социально-медицинские услуги 80 (92 %)
* Социально-психологические услуги 57 (66%)
* Социально-правовые услуги 57 (66 %)
* Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей жизнедеятельности 39 (45 %)

14. Устраивает ли Вас качество предоставляемых социальных услуг:

* Да – 86 (99 %)
* Нет – 0
* Затрудняюсь ответить 1 (1%)

**Вывод: 99 % получателей социальных услуг удовлетворены качеством предоставляемых социальных услуг, 1 % получателей социальных услуг затруднились ответить. Претензий к оказанию услуг у получателей социальных услуг нет. Предоставляемые социальные услуги востребованы получателями социальных услуг. Работу отделения дневного пребывания можно считать удовлетворительной.**

Директор МУ «КЦСОН

Имени Н.Ф. Ратушной» Е.В. Разорвина

8-35158-51290