

**Акт № 3**  
**о проведении мониторинга**

«22» сентября 2023 г.

с. Октябрьское

Опрос получателей социальных услуг был осуществлён с 18 сентября 2023 года по 22 сентября 2023 года на основании приказа директора МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной» от 15.09.2023 года № \_\_\_\_\_ «О проведении мониторинга качества предоставления социальных услуг отделениями МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной» в 3 квартале 2023 года.

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

Председатель комиссии: Разорвина Е.В. – директор

Члены комиссии: Наймушина О.А. - юрисконсульт,

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

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

**1. Исследуемая муниципальная услуга: Предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому.**

Обслуживаются 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.

Всего на надомном обслуживании в МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной» во 3 квартале 2023 года фактически состоит на обслуживании 494 гражданина. Для достоверного изучения мнения достаточно не менее одной пятой от количества, а именно 99 граждан. При проведении анкетирования опрошено – 99 человек.

Всего в анкетировании приняло участие 100 человек, из которых 9 (9 %) мужчины, 90 (91 %) женщины.

В том числе:

- инвалид I группы – 2 (2%);
- инвалидов II группы – 7 (7 %);
- инвалидов III группы – 16 (16 %);
- ветеранов труда - 29 (30 %);
- тружеников тыла – 2 (2%);
- участник ВОВ – 0;
- инвалид ВОВ – 1 (1 %);
- малообеспеченные пенсионеры – 42 (42 %).

Были получены следующие ответы на вопросы анкеты:

1. Какие услуги Вам оказывает социальный работник?

- оплата ЖКХ 99 (100 %),
- покупка продуктов питания 99 (100 %),
- уборка в жилом помещении 78 (78 %),
- полным комплексом услуг из выше перечисленных 76 (76 %).

2. Устраивает ли Вас качество предоставления социальных услуг?

- да – 99 (100 %),
- нет – 0 (0 %).

3. Какие у Вас взаимоотношения с социальным работником?

- доверительные – 42 (42 %),
- хорошие – 32 (32 %),
- воспринимаем социального работника, как члена семьи - 26 (26 %).

4. Терпеливо ли Вас выслушивает социальный работник в беседе?  
 - да – 99 (100 %),  
 - нет – 0 (0 %).
5. Помогает ли Вам беседа с социальным работником повысить настроение?  
 - да – 99 (100 %),  
 - нет – 0 (0 %).
6. Социальный работник вежлив и дружелюбен в общении с Вами?  
 - да – 99 (100 %),  
 - нет – 0 (0 %).
7. Имеет ли претензии к оказанию услуг?  
 - да – 0 (0 %),  
 - нет 99 (100 %).
8. Имеются ли у Вас предложения по улучшению предоставления социальных услуг?  
 - да – 0 (0 %),  
 - нет 99 (100 %).

**Вывод:** 100 % получателей социальных услуг удовлетворены качеством предоставляемых социальных услуг, 26 % получателей социальных услуг воспринимают социального работника, как члена семьи. Претензий к оказанию услуг у получателей социальных услуг нет. Работу отделений социального обслуживания на дому № 1 и № 2 можно считать удовлетворительной. Показатель качества работ при выполнении муниципального задания по параметру «Удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах» выполнен на 100 %.

## 2. Исследуемая муниципальная услуга: Предоставление услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания.

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

Всего в отделении дневного пребывания в 3 квартале 2023 года было оздоровлено 60 получателей социальных услуг, проживающих в отдалённых населенных пунктах. Для достоверного изучения мнения достаточно не менее одной пятой от количества, а именно 12 граждан. При проведении анкетирования опрошено - 22 человека.

Изучение мнения населения проведения личного анкетирования и путём устного телефонного опроса. Анкетирование проводилось по вопросам, утвержденным директором и 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 22 человека (7 жителей села Боровое и 15 жителей села Каракульское).

Были получены следующие ответы на вопросы анкеты:

- В который раз Вы обратились в организацию социального обслуживания за получением социальных услуг:  
 впервые 7 (32 %)  
 повторно 15 (68 %)
- Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг:  
 хорошо информирован (а) 22 (100 %)  
 слабо информирован (а) 0  
 не информирован (а) 0
- Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг? Вам здесь комфортно:

полностью 22 (100 %)

частично 0 (0 %)

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 22 (100 %)

нет 0

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

да, всегда и в любой ситуации 22 (100 %)

скорее, нет 0

абсолютно нет 0

6. Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:

очередь на получение услуг отсутствует 22 (100 %)

незначительный период пребывал (а) в очереди 0

период ожидания в очереди длительный 0

7. Удовлетворяет ли Вас качество питания:

полностью 22 (100 %)

частично 0 (0 %)

не удовлетворяет 0

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

полностью 22 (100 %)

частично 0

не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) 0

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

полностью 22 (100 %)

частично 0 (0 %)

не удовлетворяет 0

10. Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.):

полностью 22 (100 %)

частично 0 (0 %)

не удовлетворяет 0

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

да 22 (100 %)

нет 0

пока не знаю 0.

На вопрос: Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг? Были написаны лишь слова благодарности.

**Вывод:** 100 % получателей социальных услуг удовлетворены качеством предоставляемых социальных услуг. Претензий к оказанию услуг у получателей социальных услуг нет. Предоставляемые социальные услуги востребованы получателями социальных услуг. Показатель качества работ при выполнении муниципального задания по параметру «Удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах» выполнен на 100 %.

**3. Исследуемая муниципальная услуга: Предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в форме социального обслуживания на дому**

**несовершеннолетним и их родителям (законным представителям), находящимся социально-опасном положении или трудной жизненной ситуации.**

Всего в отделении социальной помощи семье и детям во 3 квартале 2023 года было оказано социальных услуг 60 получателям социальных услуг. Для достоверного изучения мнения достаточно не менее одной пятой от количества, а именно 12 граждан. При проведении анкетирования опрошено - 12 человек.

Изучение мнения населения проведено путём устного телефонного опроса и личном анкетировании после приёма граждан специалистами отделения социальной помощи семье и детям. 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 12 человек, 1 мужчина (8 %) и 11 женщин (92%), в соответствии с возрастной градацией:

- в возрасте от 18 до 25 лет – 0 человека (0%),
- в возрасте от 25 до 35 лет – 0 человек (0 %),
- в возрасте от 35 до 45 лет – 11 человека (92 %),
- в возрасте от 45 до 55 лет – 1 человека (8 %),
- в возрасте от 55 до 65 лет - 0 человек (0 %),
- в возрасте 65+ - 0 человек (0 %).

Были получены следующие ответы на вопросы анкеты:

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

- впервые 0 (0 %),
- повторно 4 (33 %),
- более двух раз 8 (67 %).

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

- хорошо информирован (а) 12 (100 %),
- не информирован (а) 0. слабо информирован (а) 0,
- 

3. Довольны ли вы качеством комплекса предоставляемых социальных услуг отделением социальной помощи семье и детям?

- да – 12 (100 %),
- нет – 0 (0 %),
- затрудняюсь ответить – 0.

4. Что Вам нравится в предоставлении педагогических услуг отделением социальной помощи семье и детям:

- рекомендации специалистов – 9 (75%),
- консультации – 11 (92%),
- мероприятия – 8 (67%),
- игровые тренинги – 3 (25%),
- познавательные материалы – 0 (0%),
- другое - 0 (0%).

5. Что помогло больше всего из комплекса предоставленных социальных услуг?

- Медицинские – 6 (50 %),
- Психологические – 7 (58 %),
- Педагогические – 9 (75%),
- социально-бытовые – 7 (58 %),
- социально-экономические – 9 (75 %).

6. Помогают ли работники отделения социальной помощи семье и детям сохранять семейные ценности?

- да – 12 (100 %),
- нет – 0 (0 %),
- затрудняюсь ответить – 0.

7. Регулярно ли взаимодействуют специалисты отделения социальной помощи семье и детям с вашей семьёй?

- да – 12 (100 %),
- нет – 0 (0 %),
- затрудняюсь ответить – 0 (0 %).

8. Какие способы дистанционного взаимодействия вы использовали?

- телефон – 12 (100 %),
- электронный сервис на сайте Центра - 0 (0%),
- другое – 0 (0%).

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

- да – 1 (8%),
- нет – 11 (92 %).

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

- менее 10 минут – 12 (100 %),
- от 10 до 20 минут – 0,
- от 20 до 30 минут – 0,
- более 30 минут – 0.

11. Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг:

- да – 12 (100 %)
- не совсем – 0,
- нет – 0.

12. Удовлетворяют ли Вас компетентностью персонала при предоставлении услуг:

- да – 12 (100 %)
- не совсем – 0,
- нет – 0.

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

- да – 12 (100 %)
- не совсем – 0,
- нет – 0.

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

- Да – 12 (100 %),
- Нет – 0,
- Не участвовал, не могу оценить – 0.

На последний вопрос анкеты

15. Ваши предложения по улучшению работы отделения социальной помощи семье и детям по предоставлению социальных услуг: предложений не поступило.

**Вывод:** 12 (100 %) получателей социальных услуг удовлетворены условиями предоставления социальных услуг, компетентностью персонала. Претензий к оказанию услуг у получателей социальных услуг нет. Предоставляемые социальные услуги востребованы получателями социальных услуг. Показатель качества работ при выполнении муниципального задания по параметру «Удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах» выполнен на 100 %.

#### 4. Исследуемая муниципальная услуга: Предоставление срочных социальных услуг.

Всего в отделении срочного социального обслуживания в 3 квартале 2023 года запланировано оказать срочные социальные услуги 300 получателям социальных услуг. Для достоверного изучения мнения достаточно не менее одной пятой от планового количества, а именно 60 граждан. При проведении анкетирования опрошено - 60 человек.

Изучение мнения проведено путём личного анкетирования 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 60 человек, мужчин 18 (30 %), 42 (70 %), в соответствии с возрастной градацией:

- в возрасте от 18 до 25 лет – 0 человек (0 %),
- в возрасте от 25 до 35 лет – 4 человека (7 %),
- в возрасте от 35 до 45 лет – 10 человек (16 %),
- в возрасте от 45 до 55 лет – 4 человек (7 %),
- в возрасте от 55 до 65 лет - 21 человек (35 %),
- в возрасте 65 лет и более - 21 человек (35 %).

Были получены следующие ответы на вопросы анкеты:

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

- впервые 20 (33 %)
- повторно 26 (43 %)
- более двух раз 14 (24 %)

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

- хорошо информирован (а) 54 (90 %)
- слабо информирован (а) 6 (10 %)
- не информирован (а) 0

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

- рассказали родственники, соседи, знакомые – 13 (22%)
- из газет, радио, телевидения – 16(26 %)
- из интернета – 7 (12 %)
- от работников Центра – 18 (30 %)
- от сотрудников администрации сельского поселения, района – 6 (10 %).
- другие источники – 0

4. Какие способы дистанционного взаимодействия вы использовали?

- телефон – 60 (100 %),
- электронный сервис на сайте центра – 0 (0 %)
- другое – 0 (0 %)

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

- полностью – 60 (100 %)
- частично – 0.

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

- полностью 60 (100 %),
- частично 0,
- не удовлетворён 0.

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

- да – 0;
- нет – 60 (100 %).

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

- менее 10 минут – 45 (75 %),
- от 10 до 20 минут – 15 (25 %),
- от 20 до 30 минут – 0,
- более 30 минут – 0.

10. Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг:

- да – 60 (100 %),
- не совсем – 0,
- нет – 0.

11. Удовлетворяют ли Вас компетентностью персонала при предоставлении услуг:

- да – 60 (100 %),
- не совсем – 0,
- нет – 0.

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

- да – 60 (100 %),
- не совсем – 0,
- нет – 0.

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

- Да – 37 (62 %),
- Нет – 0,
- Не участвовал, не могу оценить – 23 (38 %)

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

- да – 29 (49 %),
- нет – 0,
- не знаю – 31 (51 %).


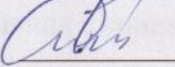
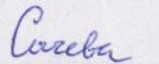
15. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг:

- да 44 (73 %),
- нет 0,
- пока не знаю 16 (27 %).

На вопрос: Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых центром социальных услуг: предложений не поступило.

**Вывод: 100 % получателей социальных услуг отмечают вежливость и доброжелательность. 100 % опрошенных удовлетворены условиями предоставления услуг, 43 % - получали помощь в отделении повторно, 100 % отмечают компетентность сотрудников отделения. Показатель качества работ при выполнении муниципального задания по параметру «Удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах» выполнен на 100 %.**

Председатель комиссии  
Члены комиссии:  
юрисконсульт  
заместитель директора  
по общим вопросам

 Разорвина Е.В.  
 Наймушина О.А.  
 Сычёва О.И.

Ознакомлены

Заведующая отделением  
социального обслуживания  
на дому № 1  
«22» сентября 2023 г.

И.Х. Зозуля

Заведующая отделением  
социального обслуживания  
на дому № 2  
«22» сентября 2023 г.

Н.А. Епифанова

Заведующая отделением  
дневного пребывания  
«22» сентября 2023 г.

Л.А. Шульц

Заведующая отделением  
социальной помощи семье  
и детям  
«22» сентября 2023 г.

С.Г. Лаврова

Заведующая отделением  
срочного социального  
обслуживания  
«22» сентября 2023 г.

С.В. Харламова