

Акт № 4
о проведении мониторинга

«26» декабря 2024 г.

с. Октябрьское

Опрос получателей социальных услуг был осуществлён с 23 декабря 2024 года по 26 декабря 2024 года на основании приказа директора МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной» от 23.12.2024 года №166 «О проведении мониторинга качества предоставления социальных услуг отделениями МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной» в 4 квартале 2024 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,

Салдин М.С. – 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» в 4 квартале 2024 года получили услуги 483 граждан Октябрьского муниципального района. Для достоверного изучения мнения достаточно не менее одной пятой от количества, а именно 96 граждан. При проведении анкетирования опрошено – 96 человек.

Всего в анкетировании приняло участие 96 человек, из которых 17 (17 %) мужчины, 79 (79 %) женщины.

В том числе:

- инвалид I группы – 1 (4%);
- инвалидов II группы – 6 (8 %);
- инвалидов III группы – 10 (20 %);
- ветеранов труда - 2 (4 %);
- тружеников тыла – 2 (4%);
- участник ВОВ – 0 (0%);
- инвалид ВОВ – 0 (0 %);
- малообеспеченные пенсионеры – 20 (60 %).

Были получены следующие ответы на вопросы анкеты:

1. Какие услуги Вам оказывает социальный работник?

- оплата ЖКХ 66 (70%),
- покупка продуктов питания 10 (10 %),
- уборка в жилом помещении 5 (5%),
- полным комплексом услуг из выше перечисленных 15 (15 %).

2. Устраивает ли Вас качество предоставления социальных услуг?

- да – 96 (100 %),
- нет – 0 (0 %).

3. Какие у Вас взаимоотношения с социальным работником?

- доверительные – 76 (76 %),
- хорошие – 10 (12 %),
- воспринимаем социального работника, как члена семьи - 10 (12 %).

4. Терпеливо ли Вас выслушивает социальный работник в беседе?

- да – 96 (100 %),
- нет – 0 (0 %).

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

- да – 96 (100 %),
- нет – 0 (0 %).

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

- да – 96 (100 %),
- нет – 0 (0 %).

7. Имеет ли претензии к оказанию услуг?

- да – 0 (0 %),
- нет – 96 (100 %).

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

- да – 0 (0 %),
- нет – 96 (100 %).

Вывод: 96 (100 %) получателей социальных услуг удовлетворены качеством предоставляемых социальных услуг, получатели 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 4 квартале 2024 года было оздоровлено 93 получателей социальных услуг. Для достоверного изучения мнения достаточно не менее одной пятой от количества, а именно 18 граждан. При проведении анкетирования опрошено - 18 человек.

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 18 человек.

Были получены следующие ответы на вопросы анкеты:

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

- впервые 3 (20 %)
- повторно 15 (80 %)

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

- хорошо информирован (а) 18 (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 18 (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 18 (100 %)
нет 0
5. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны:
- да, всегда и в любой ситуации 18 (100 %)
скорее, нет 0
абсолютно нет 0
6. Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:
- очередь на получение услуг отсутствует 18 (100 %)
незначительный период пребывал (а) в очереди 0
период ожидания в очереди длительный 0
7. Удовлетворяет ли Вас качество питания:
- полностью 18 (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 18 (100 %)
частично 0
не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) 0
9. Удовлетворяет ли Вас, как хранятся Ваши личные вещи:
- полностью 18 (100 %)
частично 0 (0 %)
не удовлетворяет 0
10. Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.):
- полностью 18 (100 %)
частично 0 (0 %)
не удовлетворяет 0
11. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг:
- да 18 (100 %)
нет 0
пока не знаю 0.

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

Вывод: 18 (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 в социально-опасном положении или трудной жизненной ситуации.

Всего в отделении социальной помощи семье и детям в 4 квартале 2024 года было оказано социальных услуг 483 получателям социальных услуг. Для достоверного изучения мнения достаточно не менее одной пятой от количества, а именно 96 граждан. При проведении анкетирования опрошено - 96 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 96 человек, 3 мужчин (3 %) и 93 женщины (93%), в соответствии с возрастной градацией:

- в возрасте от 18 до 25 лет – 0 человека (0%),
- в возрасте от 25 до 35 лет – 6 человек (5 %),
- в возрасте от 35 до 45 лет – 80 человека (80 %),
- в возрасте от 45 до 55 лет – 10 человек (15 %),
- 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 2 (2 %),
- повторно (10 %),
- более двух раз 94 (94 %).

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

- хорошо информирован (а) 96 (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 – 96 (100 %),
- нет – 0 (0 %),
- затрудняюсь ответить – 0.

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

- рекомендации специалистов – 2 (2%),
- консультации – 5 (5%),
- мероприятия – 80 (80%),
- игровые тренинги – 5 (5%),
- познавательные материалы – 0 (0%),
- другое - 4 (4%).

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

- Медицинские – 14 (14 %),
- Психологические – 6 (6 %),
- Педагогические – 6 (6%),
- социально-бытовые – 50 (50 %),

- социально-экономические – 20 (20 %).

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

- да – 96 (100 %),
- нет – 0 (0 %),
- затрудняюсь ответить – 0.

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

- да – 96 (100 %),
- нет – 0 (0 %),
- затрудняюсь ответить – 0 (0 %).

8. Какие способы дистанционного взаимодействия вы использовали?

- телефон – 96 (100 %),
- электронный сервис на сайте Центра - 0 (0%),
- другое – 0 (0%).

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

- да – 0,
- нет – 96 (100 %).

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

- менее 10 минут – 96 (100 %),
- от 10 до 20 минут – 0 (0 %),
- от 20 до 30 минут – 0,
- более 30 минут – 0.

11. Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг:

- да – 96 (100 %)
- не совсем – 0,
- нет – 0.

12. Удовлетворяют ли Вас компетентностью персонала при предоставлении услуг:

- да – 96 (100 %)
- не совсем – 0,
- нет – 0.

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

- да – 96 (100 %)
- не совсем – 0,
- нет – 0.

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

- Да – 96 (100 %),
- Нет – 0,
- Не участвовал, не могу оценить – 0 (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: 96 (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 4 квартале 2024 года были оказаны срочные социальные услуги 178 получателям социальных услуг. Для достоверного изучения мнения достаточно не менее одной пятой от количества, а именно 35 граждан. При проведении анкетирования опрошено - 35 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 35 человек, мужчин 15 (15%), женщин 20 (20%), в соответствии с возрастной градацией:

- в возрасте от 18 до 25 лет – 0 человек (0 %),
- в возрасте от 25 до 35 лет – 5 человека (5 %),
- в возрасте от 35 до 45 лет – 15 человек (80 %),
- в возрасте от 45 до 55 лет – 10 человек (10 %),
- в возрасте от 55 до 65 лет - 5 человек (5 %),
- в возрасте 65 лет и более - 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 5 (5 %)
- повторно 10 (15 %)
- более двух раз 20 (80 %)

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

- хорошо информирован (а) 35 (100 %)
- слабо информирован (а) 0 (0 %)
- не информирован (а) 0

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

- рассказали родственники, соседи, знакомые – 5 (5%)
- из газет, радио, телевидения – 5 (5 %)
- из интернета – 5 (5 %)
- от работников Центра – 20 (20 %)
- от сотрудников администрации сельского поселения, района – 0 (0 %).
- другие источники – 0

4. Какие способы дистанционного взаимодействия вы использовали?

- телефон – 20 (80 %),
- электронный сервис на сайте центра – 15 (20 %)
- другое – 0 (0 %)

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

- полностью – 35 (100 %)
- частично – 0.

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

- полностью 35 (100 %),
- частично 0,
- не удовлетворён 0.

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

- да – 0;

- нет – 35 (100 %).

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

- менее 10 минут – 35 (100 %),
- от 10 до 20 минут – 0 (0 %),
- от 20 до 30 минут – 0,
- более 30 минут – 0.

10. Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг:

- да – 35 (100 %),
- не совсем – 0,
- нет – 0.

11. Удовлетворяют ли Вас компетентностью персонала при предоставлении услуг:

- да – 35 (100 %),
- не совсем – 0,
- нет – 0.

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

- да – 35 (100 %),
- не совсем – 0,
- нет – 0.

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

- Да – 35 (62 %),
- Нет – 0,
- Не участвовал, не могу оценить – 0 (0 %)

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

- да – 35 (100 %),
- нет – 0,
- не знаю – 0 (0 %).

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

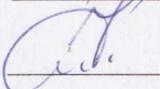
- да 35 (100%),
- нет 0,
- пока не знаю 0 (0 %).

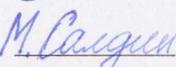
На вопрос: Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых центром социальных услуг: предложений не поступило.

Вывод: Все 35 (100 %) получателей социальных услуг отмечают вежливость и доброжелательность. 100 % опрошенных удовлетворены условиями предоставления услуг, 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

 Е.В. Разорвина

 О.А. Наймушина

 М.С. Салдин