

Итоги изучения мнения получателей услуг
о качестве предоставляемых услуг ГБУ КО «Кировский центр
социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»
за 2020 год.

Основными целями изучения мнения получателей социальных услуг являлись:

- выявление степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством предоставляемых муниципальных услуг;
- разработка мер, направленных на повышение эффективности деятельности учреждения;
- разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг;
- повышение эффективности и результативности бюджетных расходов.

Объектом изучения мнения получателей социальных услуг являются государственные услуги, предоставляемые ГБУ КО «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов». Изучение мнения получателей социальных услуг осуществлялось на основании проведенных опросов (анкет) во время плановых проверок, а также заведующими отделениями во время проведения консультаций.

Согласно требованиям законодательства на официальном сайте учреждения были организованы опросы мнения получателей о качестве предоставляемых услуг ГБУ КО «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов». Из 56 человек, проголосовавших на сайте, удовлетворены – 56 человек, что составляет 100 %. Контроль качества социальных услуг заключался в проверке полноты и своевременности предоставления заявленных социальных услуг, а также их результативности.

Осуществляется информационно – разъяснительная работа о деятельности учреждения в средствах массовой информации, сети Интернет на официальных сайтах.

В опросе получателей социальных услуг, приняли участие 600 респондентов. В разделе показатели характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания средний бал составил 99,55%. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг можно условно разделить на две категории опрошенных: получающие социальные услуги в полустационарной форме и домашней форме социального обслуживания. Относительно результатов опроса граждан, находящихся на домашнем социальном обслуживании, то здесь результаты немного ниже. Многие опрошенные хотели бы более частого посещения социальными работниками. Это связано с тем, что среди респондентов много одиноких и одиноко проживающих пожилых людей испытывающих дефицит общения. В целом средний бал составил 99 %.

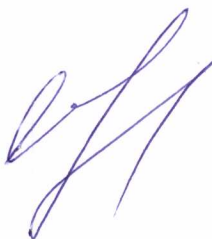
Проведенный опрос показал, что 98,90% клиентов удовлетворены качеством предоставляемых услуг.

Задачи по повышению качества оказания социальных услуг:

-проведение дополнительной разъяснительной работы с клиентами учреждения о стандартах предоставления социальных услуг и дополнительных социальных услуг;

-увеличение количества информационных материалов, размещаемых в средствах массовой информации о деятельности учреждения и предоставляемых услугах.

Директор



А.В.Смолко