

**Итоги изучения мнения получателей услуг
о качестве предоставляемых услуг
ГБУ КО «Кировский центр социального обслуживания граждан
пожилого возраста и инвалидов»
за 2021 год.**

Цели исследования:

- определение эффективности работы учреждения в современных условиях;
- оценка качества работы учреждения получателями социальных услуг;
- стимулирование усилий социальных работников по повышению качества оказываемых услуг и удовлетворенности получателей социальных услуг;
- установить уровень качества и доступности актуальной и достоверной информацией, в т. ч. в электронной форме;
- проведение опроса с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;
- проведение онлайн опроса получателей социальных услуг (интернет сайта ГБУ КО «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»);

Объект изучения - мнение получателей социальных услуг о качестве государственных услуг, предоставляемых 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. Опрос проводится способом интервьюирования респондентов. Опросный лист заполняется со слов респондента.

В опросе приняли участие 639 человек:

- 225 чел.- обслуживаемые отделением социального обслуживания на дому;
- 375 чел. - граждане, получившие срочные социальные услуги;
- 39 чел.- проголосовавшие на официальном сайте учреждения.

Ключевыми критериями независимой оценки качества работы организации, признаны:

открытость и доступность информации об учреждении и его деятельности, доля лиц, которые считают информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%);

комфортность условий и доступность получения услуг, удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг (%), в т. ч. для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

время ожидания при получении услуги: доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%);

доброжелательность, вежливость и компетентность персонала: доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организаций, от числа опрошенных (%);

удовлетворенность качеством обслуживания: доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных (%);

доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных (%); Данные показатели отражены в вопросах анкеты.

Анализ результатов опроса получателей услуг в итоге позволил сформировать суммарную оценку качества работы организации. Проведенный опрос показал, что 100% 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