

ГБУ КО «Кировский центр социального обслуживания граждан  
пожилого возраста и инвалидов»

**АНАЛИЗ**  
**удовлетворённости получателей**  
**социальных услуг**  
**качеством обслуживания в ГБУ КО**  
**«Кировский центр социального**  
**обслуживания граждан пожилого**  
**возраста и инвалидов»**  
**2022 г.**

**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 654 человек:

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

**Сроки проведения:** с 10.01.2022 г. по 10.12.2022 г.

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 (%) достигнутый показатель 99%;
- 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 достигнутый показатель 100%;
- время ожидания при получении услуги: доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%) достигнутый показатель 99%;
- доброжелательность, вежливость и компетентность персонала: доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организаций, от числа опрошенных (%) достигнутый показатель 100%;

-удовлетворенность качеством обслуживания: доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных (%) достигнутый показатель 100%;

-доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных (%) достигнутый показатель 100%;

**Данные показатели отражены в вопросах анкеты.**

**Вывод:** В результате анализа полученных данных, можно сделать вывод о высокой эффективности работы учреждения ГБУ КО «Кировский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов». Усредненное значение положительных критериев составило 100 %.

Полученные данные объясняются тем, что сотрудники учреждения на должном уровне обеспечивают качество оказываемых услуг, поддерживают благоприятную и доброжелательную атмосферу в общении с получателями социальных услуг. Большинство респондентов отмечают высокое стабильное качество предоставляемых им социальных услуг, а также отмечают положительную динамику в проведении досуговых мероприятий, мероприятий по формированию у них здорового образа жизни, возможности выбора предоставляемых услуг.

Директор



А.В.Смолко