



Пояснительная записка
к сводной информации по итогам «Декады качества 2018»

Во исполнение Приказа министерства социальной политики Красноярского края от 04.03.2019 № 142-ОД в Иланском районе проведен опрос граждан на основании анкет, утвержденных приказом министерства социальной политики Красноярского края. Предварительно проведена информационно-разъяснительная работа о проведении «Декады качества»: размещена информация на официальном сайте учреждения, информационном стенде, в Пенсионном фонде, в отделениях Почты России.

В течение 10 рабочих дней опрос граждан проводился в учреждении, на дому у граждан (надомная форма социального обслуживания), в кредитных учреждениях, в отделениях Почты России, а также на территориях сельских поселений района по четырем видам анкет.

Всего приняло участие в анкетировании 1050 человек, в том числе:

- граждане, освобожденные из мест лишения свободы – 5 человек;
- дети, в т.ч. дети-инвалиды – 47 человек;
- родители, детей, получающих услуги в учреждении – 98 человек;
- граждане, получающие услуги в полустационарной форме – 538 человек (197 человек, не достигшие пенсионного возраста, 341 – пенсионеров)

- граждане, получающие услуги в надомной форме социального обслуживания – 362 человек (10 человек, не достигшие пенсионного возраста, 352 – пенсионеров и инвалидов по возрасту).

Анализ детских рисунков показал, что у опрошенных детей преобладает позитивное настроение и положительные эмоции. Юные авторы изобразили свое пребывание в учреждении, использовали краски ярких и пастельных оттенков. Анализ рисунков свидетельствует о следующих эмоциях ребят: радость, счастье, удовлетворенность. Среди опрошенных 8,5% детей принимали участие в анкетировании впервые, что свидетельствует о расширении круга получателей услуг. 89,4% детей, с удовольствием обращаются за помощью и советом к сотрудникам учреждения, доверяют свои проблемы и трудности. Все дети с удовольствием приходят в МБУ КЦСОН и участвуют в коллективных занятиях и мероприятиях, проводимых в учреждении.

Родители детей, получающих услуги в учреждении в течение «Декады качества» с удовольствием приняли участие в опросе. Основными источниками информации о социальных услугах, правилах их предоставления в учреждении являются органы социальной защиты населения и знакомые, что свидетельствует о популярности учреждения среди населения района. Наиболее востребованными услугами являются консультации специалистов, психологическая и педагогическая помощь, участие в мероприятиях. 90% родителей отметили улучшения в развитии ребенка, за время пребывания в учреждении.

Все опрашиваемые положительно оценили вежливость, доброжелательность и внимательность специалистов. Полностью удовлетворены компетентностью (профессионализмом) персонала и социальных работников при предоставлении социальных услуг 100 % опрашиваемых граждан.

Считают доступными объекты и условия оказания социальных услуг в учреждении 99,3% граждан. 0,7% опрашиваемых, проживающих в отдаленных деревнях района не имеют возможности воспользоваться всеми объектами реабилитации в учреждении. Положительные отзывы вызвало оборудование санитарной комнаты для инвалидов-колясочников, парковочное место, пандус перед входом в здание и кнопка вызова специалиста, поручни внутри здания от входа до кабинетов реабилитации, установка кулера для питьевой воды на 1 этаже учреждения, оборудование санитарной комнаты кнопкой вызова специалиста. Также хорошее впечатление на обслуживаемых граждан оказывает облагороженный фасад здания и входная группа.

Информация об оплате за социальное обслуживание доведена и понятна 100 % получателей услуг. Качество предоставления социальных услуг удовлетворяет 100% опрашиваемых граждан. Заметили улучшение в качестве предоставления услуг 87,5%, 12,5% дали оценку «без изменений». Полностью удовлетворены качеством и полнотой информации о работе учреждения, о порядке (перечне) предоставления социальных услуг, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении 97,2% опрашиваемых граждан, 2,8% маломобильных граждан, проживающих в сельской местности испытывают трудности с использованием информации на официальном сайте, в связи с отсутствием «Интернета».

В ходе опроса клиенты высказали свои замечания и предложения:

- сделать бесплатным предоставление социальных услуг на дому для категории «Дети защитников Отечества», не повышать плату за обслуживание и оказывать услуги на дому бесплатно всем категориям пожилых людей;

- укрепить материальную базу учреждения: приобретение принадлежностей (спортивного инвентаря) для занятий в тренажерном и спортивном залах.

Большинство анкет содержат положительные отзывы и пожелания «все хорошо», «нам все нравится, все устраивает», «продолжать работать на благо людей», «любой вопрос могут решить» и т.п.

По итогам Декады качества проведено рабочее совещание, где обсужден анализ анкет, предложений и замечаний граждан. Не смотря на то, что показатели опроса положительные выработаны цели по дальнейшему улучшению качества предоставления социальных услуг и утвержден план мероприятий по повышению качества и эффективности предоставляемых социальных услуг в учреждении.

Директор:

М.Н.Кречкивская