КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ «ЗЕЛЕНОГОРСКИЙ»
Набережная ул., д.60, г.Зеленогорск
Красноярский край, 663690
телефоны: (391-69) 3-11-40, 2-10-44
Факс: (391-69) 3-11-40
E-mail: mail@kcson72.ru
ОКПО 13950772, ОГРН 1032401310501
ИНН/КПП 2453009157/245301001
№ 1218 «29» 10 2020
На № 80 – 4120 от «01» сентября 2020 г.

Руководителю краевого государственного казенного учреждения «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения»
Заблоцкому В.В.

О пояснении к сводной информации
о «Декаде качества – 2020»

Пояснительная записка
к сводной информации по итогам проведения «Декады качества – 2020»

В соответствии с приказом Министерства социальной политики Красноярского края от 27.08.2020 г. № 763-ОД с 5 по 16октября 2020 г. в КГБУ СО «КЦСОН «Зеленогорский» была проведена «Декада качества – 2020» по предоставлению государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан.

Мониторинг выполнялся в форме анкетирования получателей социальных услуг Краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Зеленогорский». Информирование респондентов о проведении «Декады качества – 2020» включало в себя: интерактивное (размещение информации на сайте учреждения, в официальных группах в социальных сетях ВКонтакте, Одноклассники) и адресное информирование (доставка и сбор анкет у получателей услуг социальными работниками учреждения).

С целью определения удовлетворенности граждан качеством предоставления социальных услуг и подготовки плана мероприятий по повышению качества и эффективности деятельности КГБУ СО «КЦСОН «Зеленогорский», был проанкетирован 541 получатель социальных услуг, что составило 31,88 % от общего числа 1697 получателей социальных услуг КГБУ СО «КЦСОН «Зеленогорский» на 01.10.2020 г.

В опросе приняли участие следующие возрастные группы граждан:

- мужчины в возрасте до 60 лет – 22,9 %;
- мужчины в возрасте 60 лет и старше – 27,2 %;
- женщины в возрасте до 55 лет – 20 %;
- женщины в возрасте 55 лет и старше – 34,7 %

По итогам проведения анкетирования респондентами были внесены следующие предложения, направленные на внесение изменений в работу учреждения:

1. Организовать дополнительную точку с питьевой водой.
2. Обеспечить условия для отдыха после прохождения физиотерапевтических процедур.
3. Предоставить инвалидам-колясочникам свободно передвигаться по всему учреждению (имеются пороги в дверях при переходе из одного крыла здания в другое).

Учитывая данные пожелания, а также в целях дальнейшего развития учреждения, решены задачи по повышению качества предоставления социальных услуг, включающие в себя следующие действия:

1. Обеспечено соблюдение питьевого режима для получателей социальных услуг: подготовлена вторая точка с питьевой фильтрованной водой и одноразовой посудой.
2. Осуществляется ремонт помещения под комнату отдыха, запланировано приобретение комфортной мебели и специального релаксационного оборудования, которые в совокупности будут способствовать снятию напряжения и максимальному расслаблению получателей социальных услуг после прохождения физиотерапевтических процедур.
3. Для инвалидов-колясочников в учреждении обеспечена возможность беспрепятственного самостоятельного передвижения на всей территории учреждения, дверные пороги выровнены посредством проемной рампы.

Решение данных задач позволяет вывести качество предоставляемых услуг на более высокий уровень.

Результаты опроса граждан в рамках «Декады качества – 2020» представлены в Приложении № 3.

Директор
КГБУ СО «КЦСОН «Зеленогорский» У.В. Полякова

Исполнитель: Щербань Виктория Васильевна,
р. т. 8(39169)2-30-59, e-mail:omocentr2003@mail.ru

Форма - СВОД (ПСиД)

Результаты опроса граждан в рамках "Декады качества 2020"

КГБУ СО "КЦСОН "Зеленогорский"

(наименование органа социальной защиты населения)

№п/п	Наименование показателя, вопроса	Полученные результаты опроса			
		М		Ж	
		до 60	60 и старше	до 55	55 и старше
	Численность граждан, получающих услуги на момент проведения опроса	109	294	85	1209
	Численность граждан, принявших участие в опросе	25	80	17	419
	Выборка	22,93578	27,210884	20	34,656741
1.	***Укажите предоставляемую форму социального обслуживания:***				
	полустационарная	10	7	9	89
	Процент	40	8,75	52,941176	21,24105
	на дому	16	73	8	329
	Процент	64	91,25	47,058824	78,520286
2.	***Сотрудники учреждения при оказании Вам услуги вежливы, доброжелательны и внимательны?***				
	да	25	70	57	389
	Процент	100	87,5	335,29412	92,840095
	нет	0	0	0	0
	Процент	0	0	0	0
3.	***Удовлетворены ли Вы компетентностью (профессионализмом) персонала (социальных работников) при предоставлении социальных услуг?***				
	полностью удовлетворен(а)	27	84	17	405
	Процент	108	105	100	96,658711
	чем-то удовлетворен(а), чем-то нет	1	2	0	2
	Процент	4	2,5	0	0,477327
	совсем не удовлетворен(а)	0	0	0	0
	Процент	0	0	0	0
	затрудняюсь ответить	0	0	0	3
	Процент	0	0	0	0,7159905
4.	***Считаете ли Вы доступными объекты и условия оказания социальных услуг в учреждении, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан?***				
	доступны	23	78	15	383
	Процент	92	97,5	88,235294	91,408115
	малодоступны	2	7	1	32
	Процент	8	8,75	5,8823529	7,6372315
	недоступны	0	0	0	0

	Процент	0	0	0	0
5.	***Оцените качество предоставления социальных услуг:***				
	Удовлетворен(а)	25	80	17	419
	Процент	100	100	100	100
	Не удовлетворен(а)	0	0	0	0
	Процент	0	0	0	0
6.	***Информация об оплате за социальное обслуживание:***				
	Вам понятна	25	80	17	419
	Процент	100	100	100	100
	Вам не понятна	0	0	0	0
	Процент	0	0	0	0
	не доведена до Вас	0	0	0	0
	Процент	0	0	0	0
7.	***Если Вы обращались к нам ранее, заметили ли Вы изменения в качестве предоставления услуг?***				
	стало лучше	15	42	13	240
	Процент	60	52,5	76,470588	57,279236
	без изменений	8	38	4	181
	Процент	32	47,5	23,529412	43,198091
	стало хуже	0	0	0	0
	Процент	0	0	0	0
8.	***Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе учреждения , о порядке (перечне) предоставления социальных и медицинских услуг, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении?***				
	полностью удовлетворен(а)	15	75	15	422
	Процент	60	93,75	88,235294	100,71599
	чем-то удовлетворен(а), чем-то нет	2	2	1	5
	Процент	8	2,5	5,8823529	1,1933174
	совсем не удовлетворен(а)	0	0	0	0
	Процент	0	0	0	0
	затрудняюсь ответить	1	0	0	3
	Процент	4	0	0	0,7159905

ЗАПОЛНЯЮТСЯ ТОЛЬКО ЯЧЕЙКИ С ЗАЛИВКОЙ	

* Анализ вопросов: "Что, по Вашему мнению, необходимо изменить в работе учреждения?"; "Если Вы обращались к нам ранее, заметили ли Вы изменения в качестве предоставления услуг?" при выборе ответа: "Стало хуже (в чем причина, по Вашему мнению" ОСЗН/учреждение обязательно предоставляет в пояснительной записке