

**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
«КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
НАСЕЛЕНИЯ «ЗЕЛЕНОГОРСКИЙ»**

Руководителю краевого
государственного казенного
учреждения «Ресурсно-
методический центр системы
социальной защиты
населения»
Криштоп М.Ю.

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@kcsn72.ru

ОКПО 13950772, ОГРН 1032401310501
ИНН/КПП 2453009157/245301001
№ 294 « 06 » 05 2024
На № _____ от «_» _____ 2024 г.

О пояснении к сводной информации
о «Декаде качества 2024»

**Пояснительная записка
к сводной информации по итогам проведения «Декады качества 2024»**

В соответствии с приказом министерства социальной политики Красноярского края от 18.01.2024 г. № 25-ОД с 08 по 19 апреля 2024 г. в КГБУ СО «КЦСОН «Зеленогорский» была проведена «Декада качества 2024» предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан.

Информирование респондентов о проведении «Декады качества 2024» 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). Опрос выполнялся в форме анкетирования и интервью получателей социальных услуг краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Зеленогорский».

С целью определения удовлетворенности граждан качеством предоставления социальных услуг и подготовки плана мероприятий по повышению качества и эффективности деятельности КГБУ СО «КЦСОН «Зеленогорский» были проанкетированы 370 получателей социальных услуг, что составило 30,38 % от общего числа (1218 чел.) получателей социальных услуг на 01.04.2024 г.

В опросе приняли участие следующие возрастные группы граждан:

- мужчины в возрасте до 65 лет – 28,6 %;
- мужчины в возрасте 65 лет и старше – 34,14 %;
- женщины в возрасте до 59 лет – 29,03 %;

– женщины в возрасте 60 лет и старше – 30,11 %

Как показал опрос, 100% респондентов удовлетворены вежливостью сотрудников, компетентностью персонала и качеством предоставленных социальных услуг. 100% участников опроса отметили, что им понятна информация об оплате за социальное обслуживание и они полностью удовлетворены качеством и полнотой информации о работе учреждения, о порядке предоставления социальных и медицинских услуг, предоставляемой по телефону, в сети интернет или при личном обращении.

74,3% респондентов отметили, что качество предоставления услуг стало лучше, 25,7% считают, что без изменений.

96% участников анкетирования считают, что объекты и условия оказания социальных услуг в учреждении, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан доступны. 4% назвали объекты малодоступными, указав основной причиной такого решения – плохое качество дорожного полотна до учреждения.

В ходе опроса респондентами были внесены следующие предложения, направленные на внесение изменений в работу учреждения:

1. Организовать в периоды продолжительных праздничных выходных дней дежурство социальных работников для обслуживания граждан на дому.
2. Добавить в перечень услуг, оказываемых на дому, мытьё окон.
3. Обновить спортивный инвентарь в социально-реабилитационном отделении.

По данным предложениям поясню:

1. В периоды продолжительных праздничных выходных дней в учреждении организовано дежурство социальных работников, которые осуществляют уход за одинокими маломобильными гражданами. За остальными получателями услуг на дому уход осуществляют родственники.
2. В результате анализа финансово-экономических расчётов, внесение в перечень услуг учреждения услугу «Мытьё окон» считаем нецелесообразным, так как данная услуга доступна на рынке клининговых услуг г. Зеленогорска и не существенно отличается от расчётной стоимости.
3. Спортивный инвентарь в социально-реабилитационное отделение был приобретён в 2019 году, обновление запланировано на 2025 год.

Результаты опроса граждан в рамках «Декады качества 2023» и план мероприятий по повышению качества и эффективности деятельности с учетом мнения граждан представлены в приложении к настоящему письму.

Директор
КГБУ СО «КЦСОН «Зеленогорский»



У.В. Полякова