Пояснительная записка по итогам «Декады качества 2018»

Муниципального бюджетного учреждения

«Комплексный Центр социальной защиты населения»

Эвенкийского муниципального района Красноярского края

С 26 марта по 06 апреля 2018 года в соответствии с приказом министерства социальной политики Красноярского края от 12.03.2018 № 149-ОД в муниципальном бюджетном учреждении «Комплексный Центр социального обслуживания населения» Эвенкийского муниципального района Красноярского края (Далее – Учреждение) проведена «Декада качества 2018» с целью изучения мнения граждан о качестве предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан (далее - услуг).

В соответствии с Положением о проведении «Декады качества 2018» Учреждением с 14.03.2018 года проводилась информационно-разъяснительная работа о проведении «Декады качества»: размещена информация на информационных стендах отделений, официальном сайте Учреждения, в структурных подразделениях КГБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», в отделении Сбербанка, отделении АИКБ «Енисейский объединенный банк», в отделениях Управления Пенсионного фонда Российской Федерации в Красноярском крае и в отделении Почты России. Департаментом социальной защиты населения размещено единое объявление в официальном вестнике Эвенкийского района «Эвенкийская жизнь» о проведении «Декады качества 2018» органами и учреждениями социальной защиты населения района,

В опросе в рамках «Декады качества 2018» приняли участие 858 человек что составляет 81,4% от общего числа получателей услуг в Учреждении на момент проведения анкетирования (в 2017 году – 601 человек). Опрос граждан проводился в форме заполнения самостоятельно респондентом анкет, а также в форме интервью.

Большую часть опрошенных составляли женщины – 467 чел.
(55 %); 233 чел. – мужчины (27%) и 154 чел. - дети (18 %); 42% из общего числа опрошенных (364 чел.) составили пенсионеры.

Опрос граждан осуществлялся по 4 видам анкет, которые учитывали категорию, возраст и пол респондента. Основополагающими явились вопросы, позволяющие выявить:

* + удовлетворенность населения качеством предоставляемых социальных услуг;
	+ доступность объектов и условий оказания социальных услуг в учреждении;
	+ удовлетворенность полнотой и качеством информации о работе учреждения;
	+ удовлетворенность компетентностью, вежливостью, и доброжелательностью специалистов учреждения;
* для получателей услуг в стационарной форме – комфортность проживания.

 В ходе опроса было установлено, что 100% взрослых респондентов удовлетворены качеством предоставления услуг (в 2017 году – 94,5%). Из опрошенных детей (154 чел.) только один ребенок указал, что ему не нравится находиться в учреждении.

Почти все дети (98,7%) ответили, что им нравится участвовать
в коллективных занятиях и мероприятиях учреждения.

Анализ рисунков детей показал, что дети при посещении учреждения, испытывают положительные эмоции (рисунки солнца, цветов, звезд, сердечек, улыбающихся лиц, рисунок счастливой семьи). Часть детей изобразили поездку в летний лагерь, себя в игровом процессе. Встречается рисунок машины с гаражом, который, возможно, носит ассоциативный характер (нарисован маломобильным ребенком, который посещает Центр на автомобиле).

Среди опрошенных родителей наиболее востребовано привлечение к участию в мероприятиях – 82,2% (106 чел.), также востребованы консультации юриста, специалиста по социальной работе – за ними обратились 72,1% респондентов (93 чел.), психологическая помощь – 70,5 % (91 чел.). Педагогическую помощь получают 68,2 % респондентов (88 чел.).

55,8 % родителей (72 чел.) отметили улучшение в поведении своих детей после пребывания в учреждении социального обслуживания, 2 чел. (1,55 %) считают, что улучшений нет, остальные (42,6%, 55 чел.) затруднились ответить.

Опрос показал, что сайтом учреждения в той или иной мере пользуется 14% опрошенных, остальные 86% не пользуются. В районе очень высокая стоимость «Интернета» и довольно низкое качество.

В ходе опроса родители выразили следующие пожелания:

* + организовать «Социальное такси»;
	+ организовать работу логопеда, дефектолога, массажиста;
	+ организовывать выезды на природу.

Большинство родителей хотели бы, чтобы в учреждении (особенно в п. Тура и с. Байкит) была своя территория для игр на свежем воздухе в летний период, в частности – высказывалось пожелание установить теннисный стол. Отчасти, данное пожелание обусловлено тем, что в населенных пунктах района практически не организованы площадки для подростков, и организовано несколько игровых площадок для детей младшего возраста, число которых, вероятно, недостаточно.

Часть респондентов графу «Что, по Вашему мнению, необходимо изменить в работе учреждения?» оставили не заполненной, часть выразили слова благодарности и признательности сотрудникам учреждения.

Получатели социальных услуг в стационарной форме уровень комфортности проживания считают: достаточным 77,8 % (7 чел.), средним 11% респондентов (1 чел.), низким – 11% (1 чел.). Анализ вопроса «Что, по Вашему мнению, необходимо изменить в работе учреждения?» невозможен, ввиду отсутствия каких-либо пожеланий. Все респонденты, опрошенные по форме ЦСА/ВП, оставили данный вопрос без внимания.

Получатели социальных услуг отмечают изменения в качестве предоставления социальных услуг: 64,63% респондентов (455 чел.) заметили улучшение в работе, 35,37% – считают, что изменений не произошло. Ухудшения качества предоставляемых услуг не отмечено ни одним респондентом.

100% клиентов отметили, что сотрудники учреждения при оказании услуг приветливы, доброжелательны, вежливы и внимательны (704 чел.).

Несмотря на положительную оценку работы учреждения, анализ полученной информации выявил наиболее актуальные проблемы при предоставлении социальных услуг.

Основными запросами населения являются:

* + Открытие на базе учреждения «Социального такси»;
	+ Открытие в населенных пунктах социального магазина;
	+ Открытие компьютерного класса и тренажерного зала в с. Ванавара (установлены и функционируют только в с. Байкит и п. Тура);

Часть опрошенных хотели бы видеть в штате учреждения парикмахера, массажиста, медицинских работников;

Высказано пожелание об открытии социальной столовой.

 Анкетирование граждан, проживающих в отдаленных (так называемых малых) поселках района выявило острую потребность в обеспечении получателей одеждой, обувью, постельными принадлежностями, медикаментами. Также пенсионерам данных населенных пунктов хотелось бы получать подарки к праздникам.

Респонденты (одиноко проживающие пенсионеры и инвалиды) высоко оценивают организацию работы с волонтерами по оказанию помощи в проведении генеральных уборок, сбрасывания снега с крыш частных домов, утепления окон на зиму и просят не прекращать такую практику.

Некоторым гражданам пожилого возраста хочется больше мероприятий, на которых они могли бы общаться, а так же развлекательных мероприятий. Встречаются пожелания организации выездов на природу, организации конкурсов, например, на лучшее блюдо или исполнение песен среди пенсионеров, организации хора пожилых людей (в п. Тура).

Опрошенные получатели услуг хотели бы иметь доступ в интернет в компьютерном классе, чтобы научится пользоваться социальными сетями для общения с родственниками/друзьями из других регионов страны.

Сравнительный анализ с предложениями прошлых лет показывает, что граждане стали высказывать пожелания об организации досуга. Не первый год идут пожелания об организации работы социального такси, парикмахера, медицинских работников, доступа в «Интернет». Вопрос работы парикмахера частично решен (только в п. Тура) путем заключения соглашения о безвозмездном оказании парикмахерских услуг, в остальных населенных пунктах решения на сегодняшний день не найдено. На реализацию остальных запросов граждан учреждение пока не смогло изыскать ресурсы.

Анализируя результаты опроса об источниках получения гражданами информации об услугах можно констатировать, что 62,23% получают её от органов социальной защиты населения и сотрудников учреждения, 13,82% - от родных, знакомых, соседей, 8,51% - из других ведомств (учреждения здравоохранения), по 7,54% - из брошюр, буклетов и из иных источников, 0,5% - из сети «Интернет». Следует отметить, что постоянного доступа к сети «Интернет» большинство получателей услуг нашего учреждения не имеет.

Доступными объекты и условия оказания социальных услуг в учреждении, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан, считают 87,5% опрошенных (616 чел.), малодоступными – 11,6% (82 чел.), недоступными – 0,8% (6 чел.).

Информация об оплате за социальное обслуживание разъяснена и понятна 560 респондентам (99,47%), не понятна 2 опрошенным гражданам, и один респондент указал, что информация до него не доведена. Этим гражданам в ходе анкетирования были даны разъяснения о том, на основании каких нормативных актов, в каких случаях и каким гражданам нашим учреждением предоставляются платные социальные услуги.

По итогам «Декады качества 2018» в учреждении разработан план мероприятий по повышению качества и эффективности деятельности учреждения на 2018 год с учетом мнения граждан.

Заместитель директора

МБУ «КЦСОН» ЭМР Н. Е. Вахрушева

Наумова Мария Владимировна

8 (39170) 31515