Пояснительная записка по итогам «Декады качества 2019»

Муниципального бюджетного учреждения

«Комплексный Центр социальной защиты населения»

Эвенкийского муниципального района Красноярского края

С 25 марта по 05 апреля 2019 года в соответствии с приказом министерства социальной политики Красноярского края от 04.03.2019
№ 142-ОД в муниципальном бюджетном учреждении «Комплексный Центр социального обслуживания населения» Эвенкийского муниципального района Красноярского края (Далее – Учреждение) с целью изучения мнения граждан о качестве предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан (далее - услуг) проведена «Декада качества 2019».

В соответствии с Положением о проведении «Декады качества 2019» Учреждением с 06.03.2019 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.

В опросе в рамках «Декады качества 2019» приняли участие 932 человека, что составляет 86,14% от общего числа получателей услуг в Учреждении на момент проведения анкетирования (в 2018 году – 858 человек). Опрос граждан проводился в форме заполнения самостоятельно респондентом анкет, а также в форме интервью.

Большую часть опрошенных составляли женщины – 454 чел.
(48,7 %); 300 чел. – мужчины (32,1%) и 178 чел. – дети (19,4%).

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 98,6% взрослых респондентов удовлетворены качеством предоставления услуг (в 2018 году – 100%), не удовлетворены – 0,5% (5 человек) и оставили вопрос без внимания – 0,9% опрошенных (8 человек). Из опрошенных детей (178 чел.) ни один ребенок не указал, что ему не нравится находиться в учреждении.

Почти все дети (99,4%) ответили, что им нравится участвовать
в коллективных занятиях и мероприятиях учреждения, не нравится одному ребенку.

Для диагностики когнитивного, моторного и эмоционально-личностного развития детей, и изучения эмоционального отношения ребенка к себе и ближайшему социальному окружению, детям были предложены цветные карандаши и ручки для проведения анкетирования. Анализ рисунков детей показал: выбор цветовых предпочтений на рисунках в основном синий, зеленый, красный и желтый что свидетельствует о ровном и положительном отношении к ситуации анкетирования, позитивном настрое, преобладании положительных эмоций; общая энергия средняя, так как изображениях деталей не очень много, следовательно, нет неудовлетворенности существующей ситуацией. Сюжетно-смысловое исполнение рисунков свидетельствует о том, что основной упор детьми делается на эмоциональное восприятие нашего учреждения: рисунки букетов цветов, деревьев, неба, солнца, улыбающихся лиц (или смайликов), групповые фигурки людей, салюты и фейерверки, а так же конкретно-прикладные сюжеты, говорящие о том, что популярным является посещение детьми компьютерного класса (фигурка человека сидящего за компьютером) и учреждения в целом (рисунок здания, посещаемого ребенком). Общее впечатление от рисунков не вызывает настороженности.

Среди опрошенных родителей в этом году наиболее востребованы консультации юриста, специалиста по социальной работе – 62,2% (98 человек), по прежнему востребовано привлечение к участию в мероприятиях – 46,8% (74 человека), психологическая помощь – 43,7%
(69 человек) и педагогическая помощь – 39,9% (63 человека). К услугам по обучению основам ухода и развития ребенка-инвалида на дому прибегло только 3 человека, что составило 1,9% опрошенных.

69 % родителей (109 чел.) отметили улучшение в поведении своих детей после пребывания в учреждении социального обслуживания, остальные (31%, 49 чел.) затруднились ответить.

Опрос показал, что сайтом учреждения в той или иной мере пользуется 15% опрошенных, 59,1% не пользуются. 4 респондента ответили, что на сайте размещена неполная информация, при этом устно двое пояснили, что просто не пользуются. В районе «Интернет» по прежнему практически не доступен для населения, так как очень высокая стоимость и довольно низкое качество ввиду чего число пользователей сайта из года в год остается небольшим.

В ходе опроса родители детей, получающих услуги в Учреждении, выразили следующие пожелания:

* + увеличить площадь учреждения, потому что очень тесно и негде проводить групповые мероприятия;
	+ организовать «Социальное такси»;
	+ организовать работу массажиста;
	+ в Ванаваре – открыть тренажерный зал.

Большинство родителей в п. Тура и с. Байкит хотели бы, чтобы в учреждении была своя территория для игр на свежем воздухе в летний период.

Большая часть респондентов высказала пожелания, не относящиеся к деятельности учреждения: открыть социальную аптеку, создать пункт проката детского спортивного инвентаря (велосипеды, коньки, лыжи), предоставить натуральную помощь в виде стройматериала на ремонт квартиры.

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 84,4% (в 2018 – 77,8 %), средним 15,6% респондентов (в 2018 – 11%), низким – 0% (в 2018 – 11%). На вопрос «Что, по Вашему мнению, необходимо изменить в работе учреждения?» проживающие предлагали произвести ремонт туалетных и душевых комнат, сантехнику, бытовую и видеотехнику, организовать Wi-fi точку. Одни предлагали оборудовать одноместные номера, другие напротив – увеличить количество мест.

Получатели социальных услуг отмечают изменения в качестве предоставления социальных услуг: 60,5% респондентов (453 чел.) заметили улучшение в работе, 39,5% (296 чел.) – считают, что изменений не произошло. Ухудшения качества предоставляемых услуг не отмечено ни одним респондентом.

99,6% клиентов (751 чел.) отметили, что сотрудники учреждения при оказании услуг приветливы, доброжелательны, вежливы и внимательны, трое их опрошенных (0,4%) выбрали вариант – нет.

Несмотря на положительную, в целом, 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, социальной аптеки, социальной столовой;
	+ Открытие компьютерного класса и тренажерного зала в с. Ванавара (установлены и функционируют только в с. Байкит и п. Тура);
	+ Возможность пользования интернетом в компьютерных классах (без интернета услуга обучения работе на компьютере практически не востребована);

Часть опрошенных хотели бы видеть в штате учреждения парикмахера, массажиста, медицинских работников; есть пожелание об организации «солевой комнаты».

Анкетирование граждан, проживающих в отдаленных (так называемых малых) поселках района выявило острую потребность в обеспечении получателей одеждой, обувью, постельными принадлежностями, медикаментами. Но и в больших населенных пунктах получатели услуг испытывают такую потребность: просят больше белья, одежды и обуви для взрослых.

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 уже не первый год в анкетировании просят не прекращать такую практику.

Некоторым гражданам пожилого возраста хочется больше мероприятий, на которых они могли бы общаться, а так же развлекательных мероприятий.

В текущем году появился запрос маломобильных граждан на специализированную машину, в данный момент в учреждении имеется техника, не приспособленная для перевозки инвалидов, посадка в нее пожилых граждан затруднительна ввиду высокого расположения салона. Есть пожелание организации сопровождения в аэропорт и из него.

Часть пожеланий опрошенных лиц можно отнести к категории неисполнимых, например: «Построить гостиный двор для пенсионеров, со своей столовой и всеми удобствами» или «Организовать в поселке интернат для инвалида по зрению».

Немалая часть респондентов просила ничего не менять, оставить всё в существующем виде, большой процент приходится на ответы «не знаю», часто в данной графе можно встретить просто слова благодарности специалистам за помощь и внимание.

Анкетирование показывает, что всё большее количество граждан испытывает неудобства при получении социальных услуг, ощущается острая нехватка площади в учреждении: кто-то просит большой зал для проведения групповых мероприятий, часть опрошенных испытывает стеснение при общении со специалистом в присутствии других работников и просит отдельный кабинет, звучали пожелания об организации более удобного хранения вещей и обуви, выдаваемых получателям в качестве срочной помощи.

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 55% получают её от органов социальной защиты населения и сотрудников учреждения, 34% - от родных, знакомых, соседей, 18% - из других ведомств (учреждения здравоохранения), 14% - из брошюр, буклетов, 8,9% – из иных источников, 3,4% - 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 76% опрошенных (573 чел.), малодоступными –15,1% (114 чел.), недоступными – 3,4% (26 чел.), остальные оставили вопрос без ответа.

Информация об оплате за социальное обслуживание разъяснена и понятна 645 респондентам (91%), не понятна 14 опрошенным гражданам, и 12 респондентов указали, что информация до них 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 2019» в учреждении разработан план мероприятий по повышению качества и эффективности деятельности учреждения на 2019 год с учетом мнения граждан.

Заместитель директора

МБУ «КЦСОН» ЭМР Н. Е. Вахрушева

Наумова Мария Владимировна

8 (39170) 31515