

## Отчет

Попечительского совета государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Архангельской области «Новодвинский комплексный центр социального обслуживания» о проделанной работе по проведению независимой оценки качества оказания услуг

Утвержден протоколом № 1 от 25.03.2016 заседания Попечительского совета государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Архангельской области «Новодвинский комплексный центр социального обслуживания».

1) Анализ итогов опроса, включая моменты в работе учреждения, которые не устраивают клиентов (по данным опроса).

При проведении мониторинга качества социальных услуг, предоставляемых государственным бюджетным учреждением социального обслуживания населения Архангельской области «Новодвинский комплексный центр социального обслуживания», были опрошены 30 человек, получателей социальных услуг, жителей города Новодвинска Архангельской области. Из них:

- 8 мужчин, 22 женщины (27% и 73% соответственно от общего числа опрошенных граждан),

- по 1 человеку в возрасте от 25-34 лет, 35-44 года, и 45-54 года (по 3%), в возрасте от 55 до 64 лет - 3 человека (10%), у 24 респондентов возраст 65 лет и старше, что составляет 81% от общего числа опрошенных,

- 1 человек имеет начальное образование (3%), 4 человека – неполное среднее (13%), 7 человек имеют среднее образование (23%), 18 человек (39%) закончили учебные заведения среднего профессионального образования.

Анализируя показатели открытости и доступности информации об учреждении можно отметить, что информированию населения в центре уделяется большое внимание: в каждом отделении оформлены информационные стенды, информация о социальном обслуживании размещена в брошюрах и буклетах. 19 человек, что составляет 63% от общего числа респондентов, положительно ответили на наличие информации о деятельности учреждения. Оценили наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг. 21 человек (70%) посредством телефонной связи, 9 респондентов (30%) посредством

электронной почты. 18 человек (86%) от числа ответивших получили полную информацию по телефону, 3 человека (5%) - получили информацию частично. Получили полную информацию посредством электронной почты или электронных сервисов на официальном сайте учреждения 100% респондентов. К большому сожалению, в силу преклонного возраста и низкого образовательного уровня, не все получатели социальных услуг участвовали в блоке опроса, касающегося полноты и актуальности информации о деятельности учреждения, размещенной посредством информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

Все 100% респондентов (30 человек) приняли участие в блоке, характеризующим комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения. Оценили территорию, как оборудованную с учетом условий доступности для маломобильных получателей услуг, 17 респондентов из числа опрошенных граждан (57%), 13 человек (43%) – как частично оборудованную. Входные зоны, признали оборудованными для маломобильных групп населения, 53% опрошенных респондентов (16 человек), остальная группа оценила входные зоны, как частично доступные. Для 26 человек (87%) доступны в учреждении специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Оценили наличие помещений оборудованных для предоставления социальных услуг, в соответствии с перечнем социальных услуг, 28 человек (94%). Таким образом, основная масса опрошенных оценили комфортность условий и доступность получения социальных услуг.

Среднее время ожидания приема к специалисту при личном обращении граждан для получения информации о работе центра и порядке предоставления социальных услуг менее 15 минут отметили 27 граждан (90%). Высокую оценку работникам учреждения, оценивая их доброжелательность, вежливость, а также их компетентность, поставили 90% опрошенных граждан. Оценили изменения качества жизни в лучшую сторону в результате получения социальных услуг в нашем учреждении 27 респондентов (90%). Все 100% опрошенных граждан удовлетворены условиями предоставления социальных услуг, 90% из них готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.

Проводя анализ опросных листов получателей социальных услуг государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Архангельской области «Новодвинский комплексный центр социального обслуживания», можно оценить работу учреждения, как хорошая. Большая часть получателей социальных услуг удовлетворены социальным обслуживанием в форме стационарной, полустационарной или на дому.

Моментов, которые не устраивают клиентов не выявлено, все анкетированные высоко оценили компетентность сотрудников учреждения. в опросном листе встречались вопросы, которые вызывали затруднения у граждан пожилого возраста. Никто из опрашиваемых не высказал ничего, что могло бы не устроить в работе учреждения, а также что могло бы улучшить обслуживание граждан.

2) Рекомендации от общественного совета учреждения по улучшению качества оказания услуг учреждением социального обслуживания.

Необходимо предусмотреть альтернативные варианты донесения информации о формах предоставления социального обслуживания в учреждении и получении социальных услуг для слабовидящих и слабослышащих получателей социальных услуг, а также продолжить работу по обеспечению беспрепятственного доступа для получения социальных услуг для маломобильных групп населения.

Приложения к отчету:

- 1) Опросные листы членов Общественного совета учреждения социального обслуживания (3 штуки).
- 2) Опросные листы получателя социальных услуг (30 штук).

Председателя Попечительского совета  
ГБУ СОН АО «Новодвинский КЦСО»

  
В.В. Доронин

25.03.2016