

**Районное муниципальное бюджетное  
учреждение**

**«Комплексный центр социального  
обслуживания населения»**

Первомайская ул., д. 48, пгт Шушенское,  
Красноярский край, 662710  
Тел. (8-39139)3-29-40,  
e-mail: uszn59@mail.ru

ОКПО 78453731 ОГРН 1052442010081  
ИНН/КПП 2442010457/244201001

« 16 » 04 2019 г. 47  
На № 80-1105 от 06.03.2019г.

Директору КГКУ СО  
«Ресурсно – методический  
центр системы социальной  
защиты населения»

Заблоцкому В.В.

**О предоставлении информации**

Направляем сводную информацию об итогах «Декады качества 2019г.» по районному муниципальному бюджетному учреждению «Комплексный центр социального обслуживания населения», согласно предложенной форме.  
Приложение: пояснительная записка.

Директор РМБУ «КЦСОН»

Т.М. Самойленко

**Пояснительная записка  
к сводной информации об итогах «Декады качества 2019»**

В соответствии с приказом министерства социальной политики Красноярского края от 04.03.2019г. № 142-ОД, с 25 марта по 05 апреля 2019 года на территории района проводилась «Декада качества 2018» предоставления социальных услуг в РМБУ «КЦСОН». Мониторинг проводился в форме анкетирования – заполнения респондентом анкет в РМБУ «КЦСОН», в отделениях ФГУП «Почта России», отделении УПРФ, КГБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», в труднодоступных отдаленных населенных пунктах с участием специалистов по социальной работе, оказывающих услуги по участковому принципу, и в форме уличного опроса.

Общее число получателей услуг по муниципальному заданию – 3586 человек, процент выборки 30 % от получателей услуг, что составляет 1076 человек.

В проведении мониторинга приняли участие 1076 человек, респондентов, в том числе на приеме в РМБУ «КЦСОН» - 546 человека, по внешнему территориальному опросу – 468 человека, в отделениях ФГПУ «Почта России» и УПРФ – 62 человека. В анкетировании приняли участие следующие категории граждан:

Пенсионеры – 75%

Родители – 7,4%

Дети – 3,7%

Другие категории – 13,9%.

Проведенное в учреждении анкетирование получателей услуг подтвердило, что большинство получателей услуг – 99% удовлетворены качеством предоставления социальных услуг.

Основным источником информации о социальных услугах и правилах их предоставления являются : органы социальной защиты населения, информационные стенды, консультации специалистов, источники СМИ, телевидение, и социальные сети Интернет, официальный сайт РМБУ «КЦСОН».

90% опрошенных считают, что качество предоставления услуг улучшилось, и нет необходимости в изменениях. Специалисты, проводящие прием, респондентами оцениваются как приветливые и внимательные, доброжелательные и компетентные.

Постоянно руководством центра ведется планомерная работа по развитию кадрового потенциала учреждения, сотрудники постоянно проходят

повышение квалификации и профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в учреждении деятельности.

95 % получателей услуг, к общему числу опрошенных считают условия оказания услуг доступными для маломобильных групп получателей услуг, а благоустройство и содержание помещений как хорошее.

В анкетах для детей дети рисовали игрушки, цветы, солнышко, воздушные красочные шары, цветы – положительные светлые образы, свидетельствующие о душевном покое, позитивном эмоциональном настрое и комфортном микроклимате в учреждении.

Несмотря на высокую оценку качества предоставляемых социальных услуг, есть некоторые замечания и пожелания в адрес организации, например такие, как:

- повысить комфортность ожидания приема (поставить кулеры с водой для посетителей);

- установить уличные лавочки около здания РМБУ «КЦСОН»;

- приобрести интерактивный пол, для реабилитации детей с ДЦП;

При подведении итогов опроса в рамках Декады качества, следует отметить тот факт, что получатели социальных услуг не только ответили на предложенные анкетами вопросы, но и оставили отзывы о работе сотрудников центра, отмечая высокий профессионализм, личностные, деловые качества, позволяющие стабильно на высоком уровне оказывать услуги населению.

Проведенная независимая оценка качества оказания социальных услуг говорит о наличии потенциала в работе учреждения, о стремлении к повышению уровня качества предоставления социальных услуг. Процесс управления Центром имеет конструктивный характер и направлен на повышение качества социальных услуг.

Директор РМБУ «КЦСОН»



Т.М. Самойленко

**Районное муниципальное бюджетное  
учреждение**

**«Комплексный центр социального  
обслуживания населения»**

Первомайская ул., д. 48, пгт Шушенское,  
Красноярский край, 662710  
Тел. (8-39139)3-29-40,  
e-mail: uszn59@mail.ru

ОКПО 78453731 ОГРН 1052442010081  
ИНН/КПП 2442010457/244201001

«\_16\_»\_\_04\_2019 г. *✓46*  
На № 80-1105 от 06.03.2019г.

Директору КГКУ СО  
«Ресурсно – методический  
центр системы социальной  
защиты населения»

Заблоцкому В.В.

**План мероприятий  
по повышению качества и эффективной деятельности**

Услуга	Срок исполнения	Способ выполнения, ответственный
1. Усилить разъяснительную работу с населением.	В течение года	Ответственный: заведующие отделениями Центра Способ выполнения: -информирование населения через СМИ, на сайте, использование социальной сети Интернет, «Социальный вестник», информационные стенды, собрание граждан.
2.Повысить комфортность ожидания приема (поставить кулеры с водой для посетителей)	1 полугодие 2019	Директор РМБУ «КЦСОН», заместитель директора
3. Установить уличные лавочки около здания РМБУ «КЦСОН»	До 01.06.2019г.	Заместитель директора
4.Приобрести интерактивный пол, для реабилитации детей с ДЦП	В течение года	Директор РМБУ «КЦСОН», заведующая отделением

Директор РМБУ «КЦСОН»

Т.М. Самойленко