

**Пояснительная записка
к сводной информации об итогах «Декады качества 2022»**

В соответствии с приказом министерства социальной политики Красноярского края от 05.04.2022г. № 203-ОД, с 18 по 29 апреля 2022 года на территории Шушенского района проводилась «Декада качества 2022» предоставления социальных услуг в КГБУ СО «КЦСОН «Шушенский».

Предварительно проведена информационно – разъяснительная работа о проведении «Декады качества 2022»: размещена информация на официальном сайте, информационном стенде, в Пенсионном фонде, кредитных организациях, в отделениях Почты России, администрациях сельских поселений на отдаленных территориях Шушенского района.

В течение 10 рабочих дней опрос проводился в форме анкетирования – заполнения респондентом анкет в учреждении, 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, на дому у граждан (надомная форма социального обслуживания).

Общее число получателей услуг 30% на момент опроса составил 245 человек.

В анкетировании приняли участие следующие категории граждан:

- граждане, получающие услуги в надомной форме социального обслуживания 165 человек (из них мужчин 25; женщин 140, все достигшие пенсионного возраста);
- граждане, получающие услуги в полустационарной форме социального обслуживания 40 человек (22 человека, не достигшие пенсионного возраста, 18 - пенсионеров);
- дети, в т.ч. инвалиды - 20 человек;
- родители, детей, получающих услуги в полустационарной форме -20 человек.

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 КГБУ СО «КЦСОН «Шушенский».

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.

100 % получателей услуг считают условия оказания услуг доступными для маломобильных групп получателей услуг, а благоустройство и содержание помещений как хорошее.

Информация об оплате за социальное обслуживание доведена и понятна 100% получателей услуг. Качество предоставления социальных услуг удовлетворяет 100% опрашиваемых граждан. Полностью удовлетворены качеством и полнотой информации о работе учреждения, о порядке (перечне) предоставления социальных услуг, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении опрашиваемые граждане, и маломобильные граждане, проживающие в сельской местности. Анализ детских рисунков показал, что у опрошенных детей преобладает позитивное настроение и положительные эмоции. Юные авторы изобразили свое пребывание в учреждении, использовали краски ярких и пастельных оттенков. Анализ рисунков свидетельствует о следующих эмоциях ребят: радость, счастье, удовлетворенность. С удовольствием обращаются за помощью и советом к сотрудникам учреждения, доверяют свои проблемы и трудности. Все дети с удовольствием приходят и принимают участие в мероприятиях и занятиях, проводимых в учреждении.

Родители детей, получающих услуги в учреждении в течение «Декады качества 2022» с удовольствием приняли участие в опросе. Основными источниками информации о социальных услугах, правилах их предоставления в учреждении являются органы социальной защиты населения и знакомые, что свидетельствует о популярности учреждения среди населения. Наиболее востребованными услугами являются консультации специалистов, психологическая и педагогическая помощь, участие в мероприятиях. Родители отметили улучшения в развитии ребенка, за время пребывания в учреждении.

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.

Большинство анкет содержат положительные отзывы и пожелания «все хорошо», «нам все нравится, все устраивает», теплые слова благодарности.

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.

По итогам Декады качества проведено рабочее совещание, где обсужден анализ анкет, предложений и замечаний граждан. Не смотря на то, что показатели опроса положительные, были выработаны цели по дальнейшему улучшению качества предоставления социальных услуг и утвержден план мероприятий по повышению качества и эффективности предоставляемых социальных услуг в учреждении.

Директор КГБУ СО «КЦСОН
«Шушенский»



Т.М. Самойленко