Результаты

проведенного опроса граждан пожилого возраста и инвалидов о качестве оказания социальных услуг в муниципальном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе»

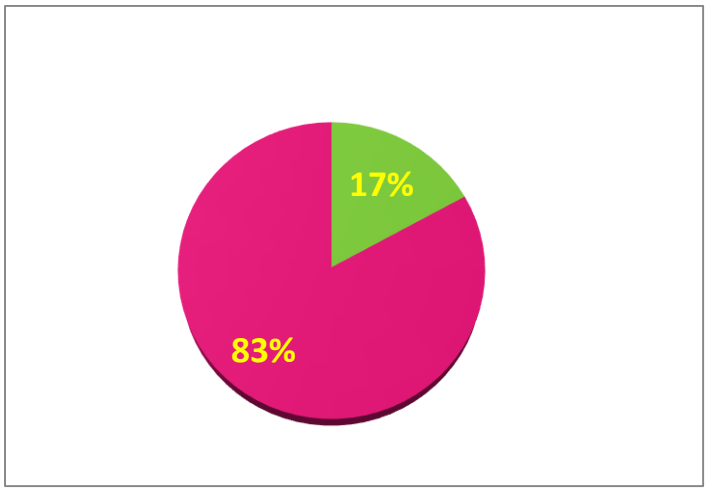
Во исполнение приказа Министерства социальной политики Калининградской области от 04 февраля 2016 года № 43 «О проведении опроса населения о качестве оказания социальных услуг в муниципальных учреждениях социального обслуживания населения в 2016 году » в муниципальном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе» в период с 18 февраля по 18 марта 2016 года проведен опрос граждан старшего поколения и инвалидов о качестве оказания государственных услуг социального обслуживания в 2016 году.

Опросом охвачено 77 получателей услуг, из них в форме социального обслуживания на дому 70 человек и в полустационарной форме 7 человек.

I. Общая информация

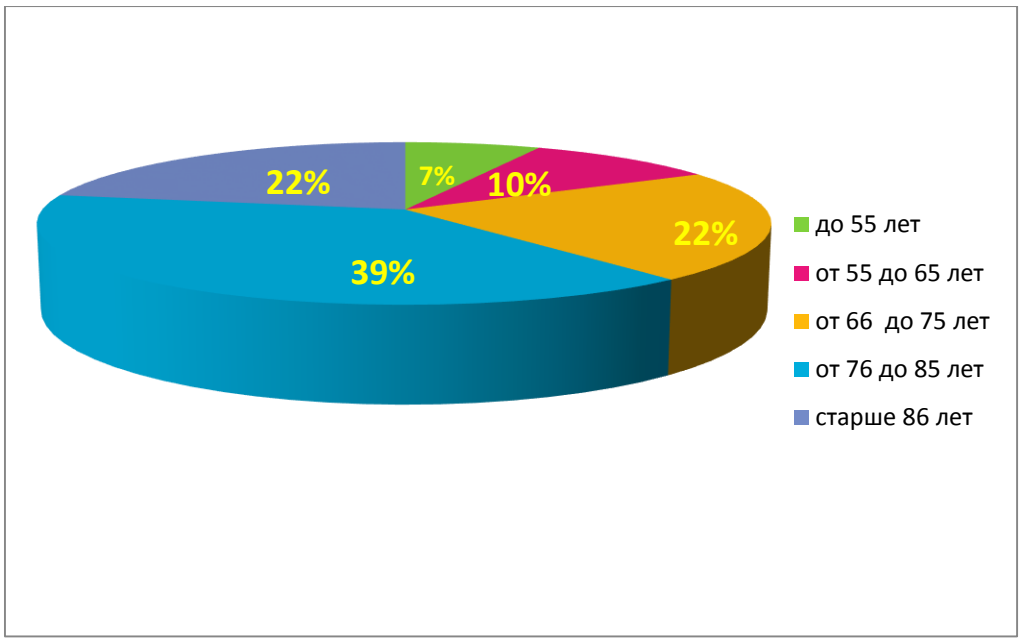
1. Пол получателя услуги (количество опрошенных)

- мужчин – 13человек – 17%
- женщин – 64человек – 83%



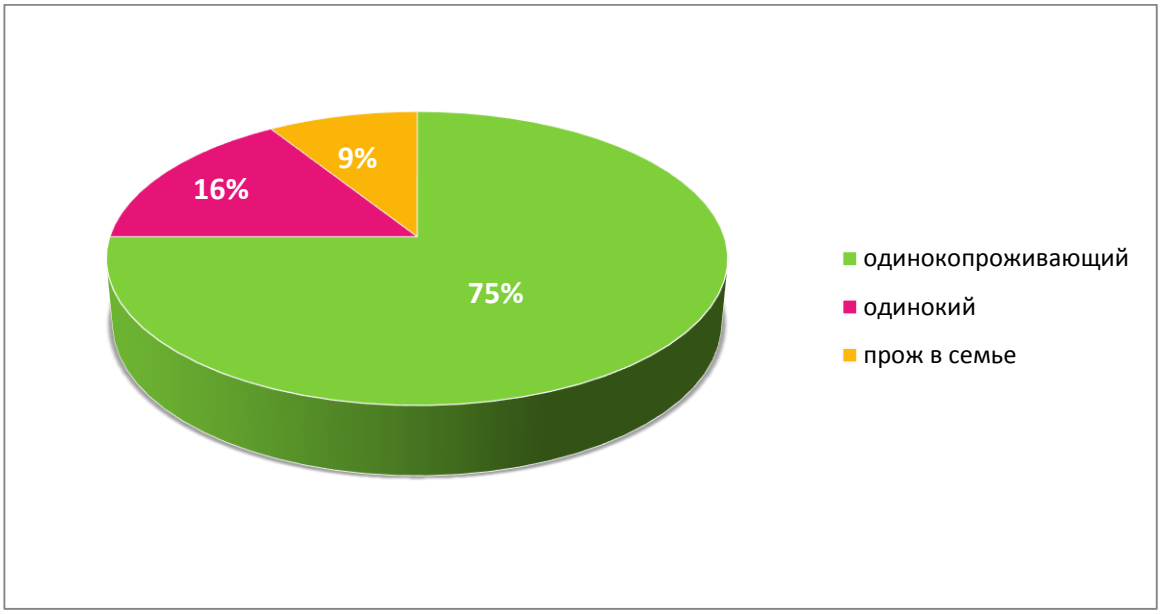
2. Возраст получателей услуг

- до 55 лет – 5 человек – 7%
- от 55 до 65 лет – 8 человек –10%
- от 66 до 75 лет – 17 человек – 22%
- от 76 до 85 лет – 30 человек – 39%
- старше 86 лет – 17 человек – 22%



3. Настоящее семейное положение получателей услуг

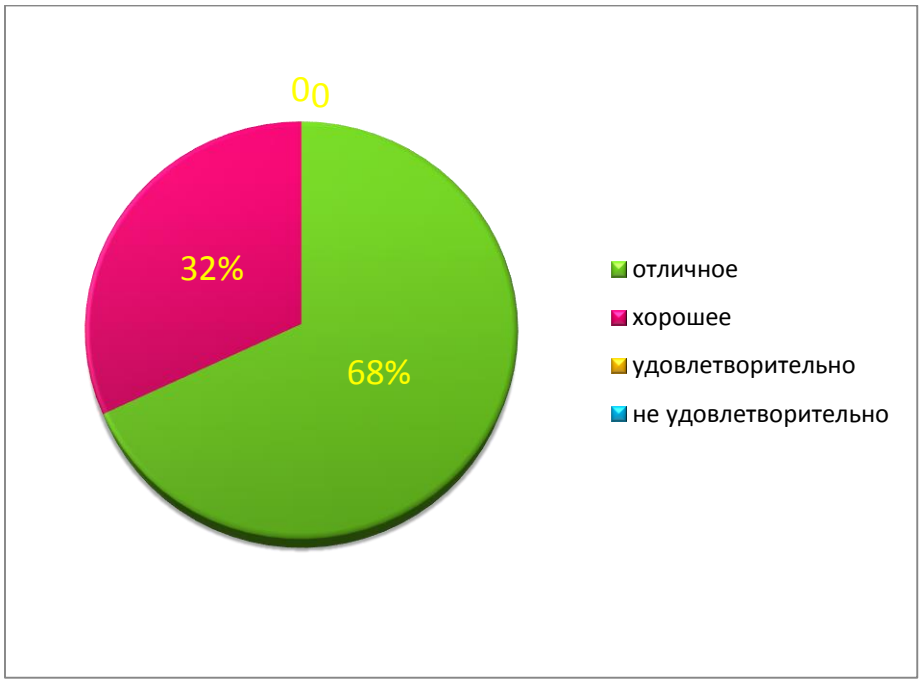
- одиноко проживающий – 58 человек – 75%
- одинокий – 12 человек – 16%
- проживаю в семье – 7 человек – 9%



II. Информация об учреждении социального обслуживания населения

4. **Качество услуги, предоставленной учреждением социального обслуживания, оценивается:**

- отличное – 52 человека – 68%
- хорошее – 25 человек – 32%
- удовлетворительное – 0
- не удовлетворительно – 0



5. **Удовлетворяют ли вас условия (размер и оснащённость помещения), в котором учреждение социального обслуживания населения предоставляет государственную социальную услугу?**

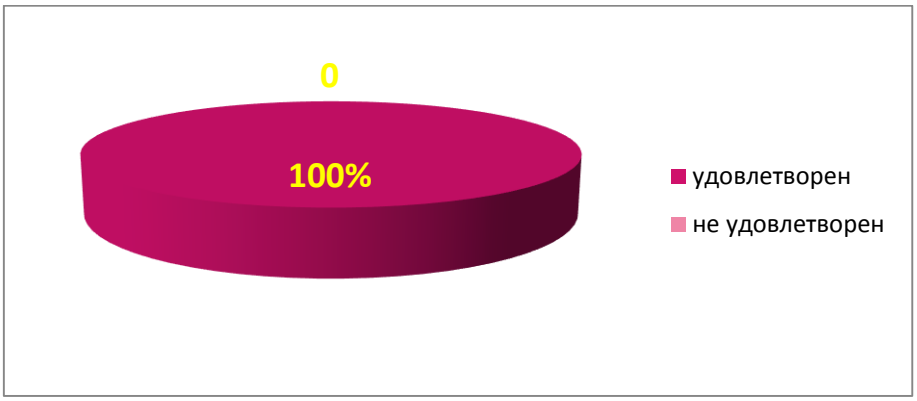
- удовлетворяет – 7 человек – 100%
- не удовлетворяет – 0

6. **Если качество услуги не удовлетворяет, то чего не хватает?**

- площади помещения – 0
- оборудования – 0
- перечня услуг – 0
- другого – 0

7. **Удовлетворяет ли вас непосредственное взаимодействие с работником учреждения социального обслуживания, оказывающим социальные услуги?**

- удовлетворён – 77 человек – 100%
- не удовлетворён – 0



8. По каким причинам не удовлетворяет непосредственное взаимодействие с работником учреждения социального обслуживания?

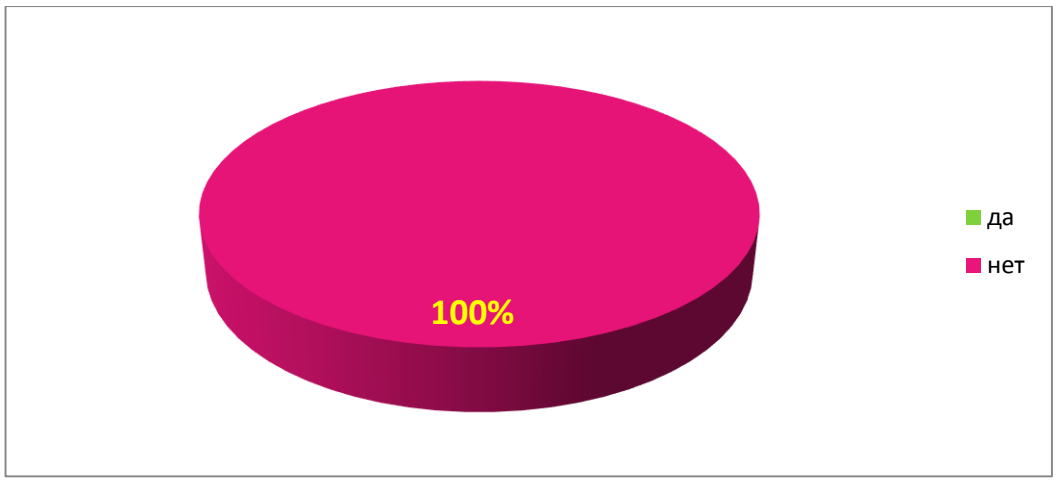
- некорректное поведение – 0
- невнимательное отношение,
  отсутствие тактичности и доброжелательности – 0
- не получил желаемого результата – 0
- отсутствие компетентности и
  невысокий профессиональный уровень – 0
- неопрятность внешнего вида – 0
- другое – 0

9. Если социальный работник не удовлетворяет вашим требованиям, назовите его фамилию

- ответов нет

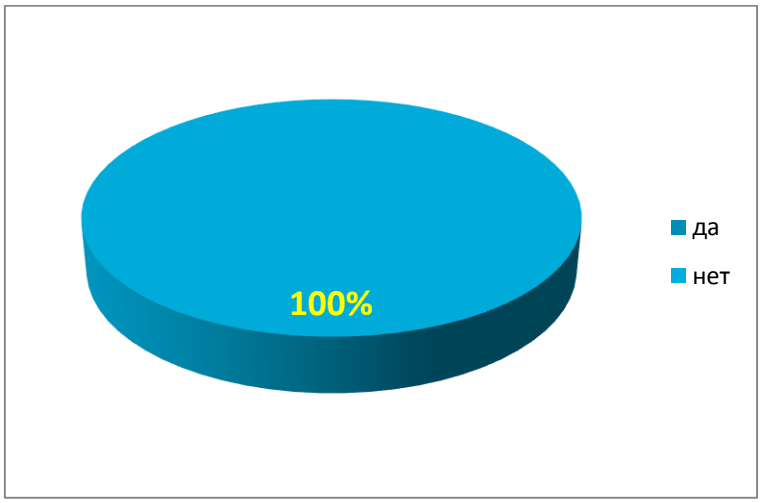
10. Приходилось ли сталкиваться с необоснованными действиями сотрудников учреждения социального обслуживания в процессе предоставления государственной социальной услуги?

- да – 0
- нет – 77 человек – 100%
- если приходилось, то в чем оно заключалось – 0



11. Приходилось ли вам обращаться с жалобой на качество услуги?

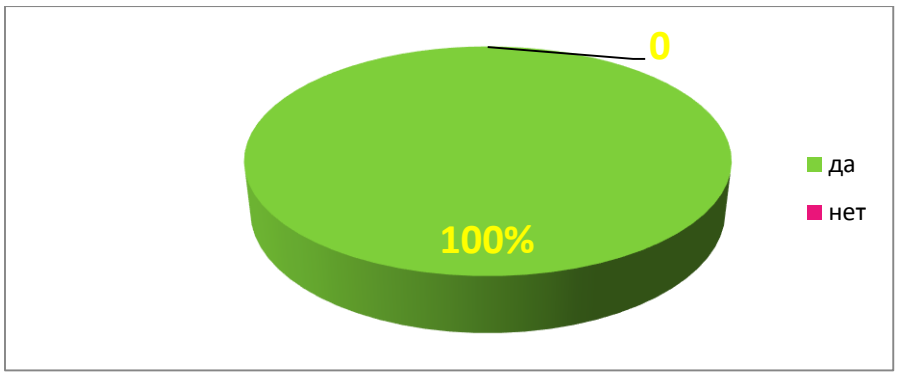
- да – 0
- нет – 77 человек –100%



III. Информация о порядке предоставления государственной услуги

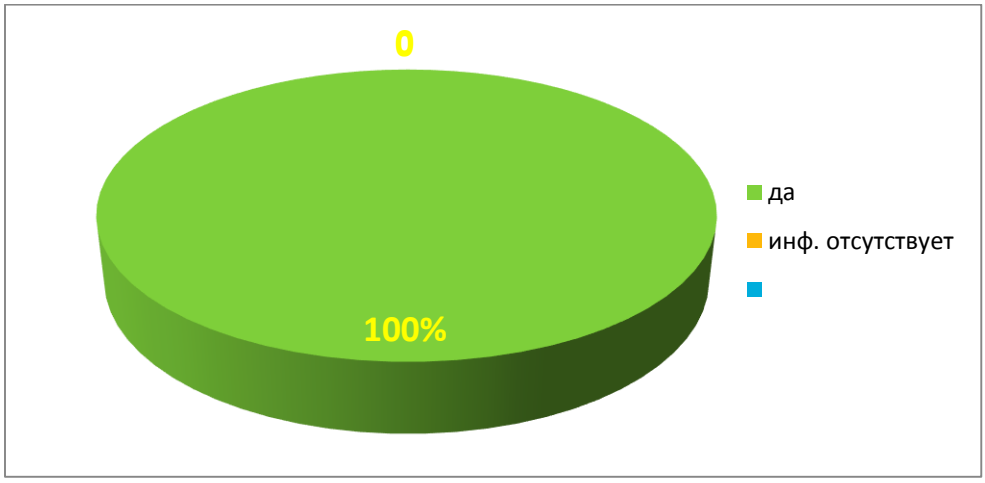
12. Располагаете ли вы достаточной информацией о предоставляемой государственной социальной услуге?

- да – 77 человек – 100%
- нет – 0



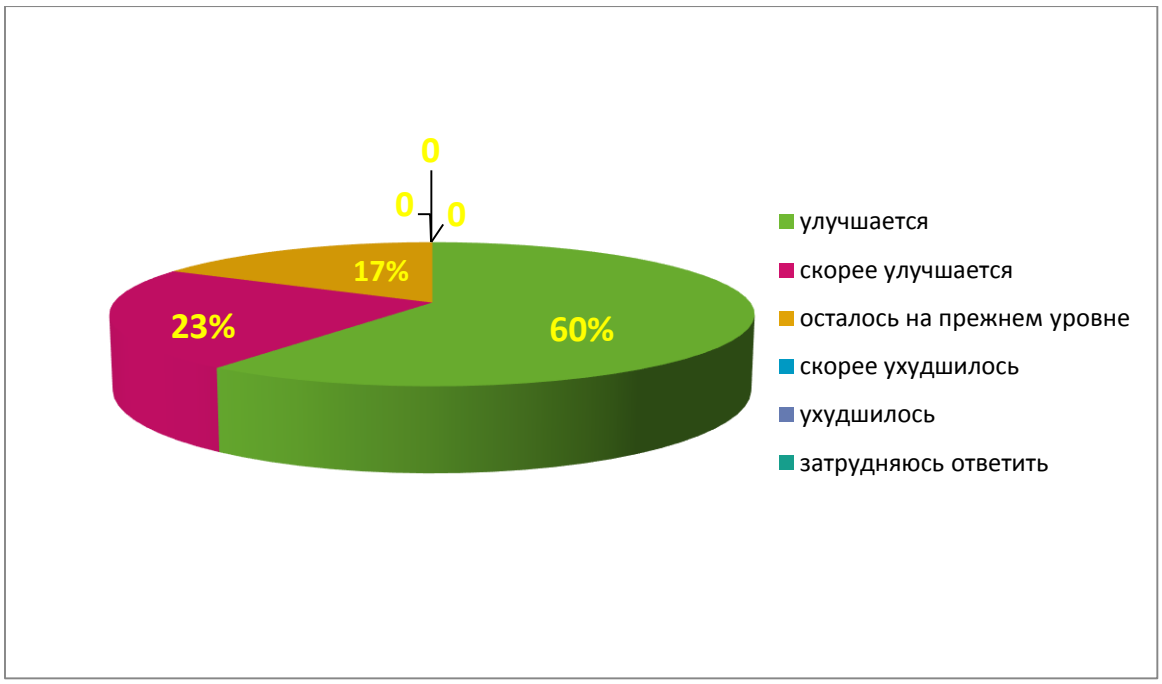
13. Достаточно ли информации о порядке предоставления государственной социальной услуги на информационных стендах учреждения социального обслуживания?

- да – 77 человек – 100%
- нет – 0
- информация отсутствует – 0



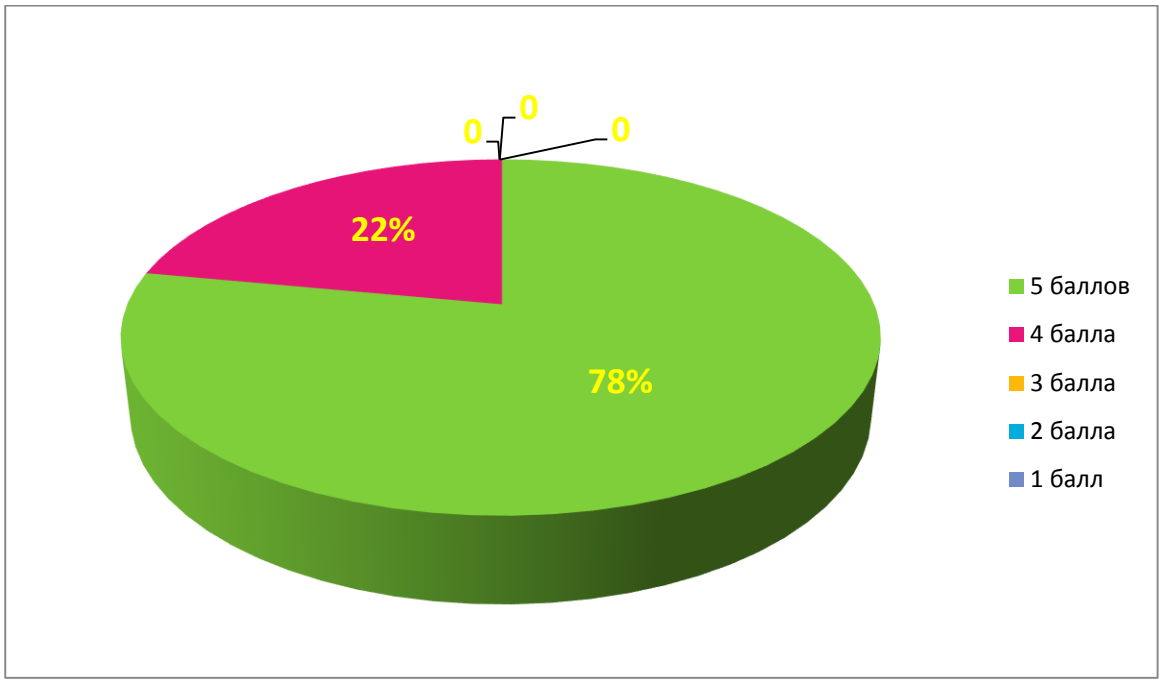
14. Меняется ли качество предоставления социальной услуги, как?

- улучшается – 46 человек – 60%
- скорее улучшается – 18 человек – 23%
- осталось на прежнем уровне – 13 человек – 17%
- скорее ухудшилось – 0
- ухудшилось – 0
- затрудняюсь ответить – 0



15. Оцените организацию доступной среды, включая компенсирующие мероприятия, при получении социальных услуг в учреждении социального обслуживания

- 5 баллов – 60 человек – 78%
- 4 балла – 17 человек – 22%
- 3 балла – 0
- 2 балла – 0
- 1 балл – 0



16. Что следует сделать, чтобы улучшить качество оказания социальных услуг в данном учреждении социального обслуживания?

- предложений нет