

Результаты опроса потребителей государственных услуг о качестве обслуживания.

Наименование Учреждения: ГБУ КО «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста»

Период: 2016 год

Наименование государственной услуги: «Предоставление социального обслуживания в форме на дому, включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг».

Категории потребителей государственной услуги: «Гражданин полностью или частично утративший способность либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности».

Учет мнения потребителей о качестве предоставления данной государственной услуги в ГБУ КО «Козельский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» за 2016 год проведен в соответствии с государственным заданием в декабре 2016 года.

В анкетировании приняли участие 120 человек, находящихся на социальном обслуживании в учреждении и 60 человек, обратившихся за получением срочных социальных услуг, из них 45 мужчин и 135 женщин. Из них граждане в основном в возрасте - от 61 до 80 лет. Основной целью обращения граждан в учреждение является оказание гражданам пожилого возраста и инвалидам государственной услуги: социальное обслуживание на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, срочное социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов, остро нуждающихся в социальной поддержке.

Из 180 человек: 61 -одинокие, 81 человек- вдовцы (вдовы), 37 человек- семейные пары и 1 человек - в разводе.

Из общего числа анкетированных граждан 21% граждан имеют начальное общее образование, 19 % - среднее специальное, 9,4% - высшее образование.

На селе проживают - 141 человек, в городе - 39 человек.

Из 180 человек анкетированных граждан на социальном обслуживании в нашем учреждении находятся до года 5 человек; от 1 года до 3-х лет -20; от 3 лет до 5 лет- 22 человека; свыше 5 лет 73 человека. Не состоят на обслуживании - 60 человек.

Остались довольны полнотой и доступностью информации о порядке и правилах предоставления социальных услуг в учреждении - 180 человек. Довольны внимательностью, вежливостью и компетенцией специалистов - 180 человек.

Качество предоставления услуг в учреждении на отлично и хорошо оценили 100% граждан. Качество инфраструктуры, связанное с получением государственной услуги высоко оценили 81% опрошенных граждан, остальные затруднились ответить.

В результате проведенного опроса потребителей государственной услуги можно определить показатель качества предоставления государственной услуги - «Процент потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью социальных услуг учреждения», который рассчитывается в соответствии с методикой расчета, изложенной в государственном задании на оказание государственной услуги).

Процент потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью социальных услуг учреждения = $(O_k + O_d) / 2 \times O \times 100$

O_к- число опрошенных, удовлетворенных качеством социальных услуг в учреждении .

O_д- число опрошенных, удовлетворенных доступностью социальных услуг в учреждении.

O- общее число опрошенных граждан.

Процент потребителей удовлетворенных качеством и доступностью социальных услуг учреждения составил – $100\% (180+180) / 2 \times 180 \times 100 = 100\%$

Директор:



С. П. Митрохова

