

Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения «Светоч» Дзержинского района г. Ярославля»  
(МУ «КЦСОН «Светоч» Дзержинского района г. Ярославля»)

Приказ

От «25» января 2016г.

№ 9

«О проведении мониторинга качества и доступности государственных услуг в МУ «КЦСОН «Светоч» Дзержинского района г. Ярославля»

В соответствии с приказом департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 25.01.2016г. №39 провести мониторинг качества и доступности государственных услуг, предоставляемых гражданам, согласно прилагаемым анкетам:

- отделение социального обслуживания на дому;
- отделение дневного пребывания;
- отделение социальной помощи семье и детям.

Процент опрошиваемых получателей социальных услуг – не менее 10% (но не менее 10 человек) от общего числа обслуживаемых.

Заведующим отделениями произвести анкетирование клиентов, обработку и анализ данных, полученных при опросе. Результаты представить методисту учреждения Таракановой Н.А. в срок до 03.02.2016г. (Ленинградский пр-т 115. каб. 6).

Заместитель директора учреждения  
социального обслуживания

О.А. Малышева

**Информация о проведении мониторинга  
качества и доступности государственных услуг в сфере социального обслуживания  
(приказ ДТиСПН ЯО № 39 от 25.01.2016)**

Общее количество опрошенных клиентов		160
Вопросы и варианты ответов		Количество респондентов выбравших данный вариант ответа
<b>1) Как бы Вы оценили свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг?</b>		
01	Очень хорошо информирован (а)	5
02	Хорошо информирован (а)	8
03	Информирован (а)	132
04	Слабо информирован (а)	5
05	Очень слабо информирован (а)	0
06	Не информирован (а)	0
07	Затрудняюсь ответить	10
<b>2) Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.)</b>		
01	Да, условия предоставления услуг на очень высоком уровне	4
02	Да	13
03	Скорее да	11
04	Скорее нет	1
05	Нет	0
06	Абсолютно нет	0
07	Затрудняюсь ответить	1
<b>3) Как Вы оцениваете период ожидания в очереди при получении социальных услуг?</b>		
01	Очередь при получении услуг отсутствует	17
02	Очереди практически нет	5
03	В основном период ожидания в очереди оцениваю как незначительный	6
04	В основном период ожидания в очереди оцениваю как значительный	0
05	Вынужден (а) постоянно находиться в очереди	0
06	Период ожидания в очереди длительный	0
07	Затрудняюсь ответить	2
<b>4) Считаете ли Вы персонал, оказывающий социальные услуги в учреждении, компетентным?</b>		
01	Высокий профессионализм и компетентность персонала	5
02	Компетентен, достаточный уровень профессионализма	140
03	Скорее компетентен, чем не компетентен	9
04	Скорее не компетентен, чем компетентен	0
05	Не компетентен	0
06	Абсолютно не компетентен	0
07	Затрудняюсь ответить	6
<b>5) Считаете ли вы, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны?</b>		
01	Да, всегда и в любой ситуации	26
02	Да	96
03	Скорее да	33
04	Скорее нет	2
05	Нет	0
06	Абсолютно нет	0
07	Затрудняюсь ответить	3

<b>6) Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых социальных услуг в учреждении?</b>	
01 Да, качество оказания услуг очень высокое	4
02 Да	103
03 Скорее да	49
04 Скорее нет	1
05 Нет	2
06 Абсолютно нет	0
07 Затрудняюсь ответить	1
<b>7) Удовлетворены ли Вы условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах учреждения?</b>	
01 Да, условия проживания очень хорошие	0
02 Да	0
03 Скорее да	0
04 Скорее нет	0
05 Нет	0
06 Абсолютно нет	0
07 Затрудняюсь ответить	0
<b>8) Посоветовали ли бы Вы при необходимости социальные услуги, предоставляемые учреждением, своим родственникам или знакомым?</b>	
01 Да, я всегда рекомендую услуги учреждения	7
02 Да	71
03 Скорее да	68
04 Скорее нет	0
05 Нет	0
06 Абсолютно нет	0
07 Затрудняюсь ответить	14
<b>9) Удовлетворены ли Вы качеством питания?</b>	
01 Да, качество питания очень высокое	1
02 Да	5
03 Скорее да	4
04 Скорее нет	0
05 Нет	0
06 Абсолютно нет	0
07 Затрудняюсь ответить	1
<b>10) Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)?</b>	
01 Да, качество мероприятий очень высокое	8
02 Да	16
03 Скорее да	6
04 Скорее нет	0
05 Нет	0
06 Абсолютно нет	0
07 Затрудняюсь ответить	0
<b>Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:</b>	
1. Упростить процедуру оформления граждан на социальное обслуживание. 2. Уменьшить тарифы на оказание соц.услуг.	