

## Пояснительная записка

В рамках проведения «Декады качества 2022» с 18.04.2022 по 29.04.2022 года сотрудниками КГБУ СО «КЦСОН «Сосновоборский» была проведена информационно-разъяснительная работа о проведении «Декады качества 2022» и организован опрос граждан на основании анкет по формам, утвержденным приказом министерства социальной политики Красноярского края от 05.04.2022 № 203-ОД.

На информационных стендах и официальном сайте учреждения была размещена информация о проведении «Декады качества 2022» с приложением форм анкет.

В анкетировании приняли участие 474 получателя социальных услуг, что составляет 89% от числа граждан, получающих услуги в учреждении, из них:

- Детей, получающих услуги в учреждении – 134
- Родителей детей, получающих услуги в учреждении – 144
- Граждан, получающих услуги в учреждении – 267

Из общей численности получателей социальных услуг, принявших участие в анкетировании, получают услуги в полустационарной форме социального обслуживания – 362 человека, в форме на дому – 112.

По результатам опроса граждан:

- 100% - считают, что сотрудники учреждения вежливы, доброжелательны и внимательны.
- 99,4% - полностью удовлетворены компетентностью (профессионализмом) персонала при предоставлении социальных услуг.
- 94,9% - считают доступным объект и условия оказания социальных услуг в учреждении.
- 4,3% - маломобильных получателей социальных услуг, получающих социальные услуги в форме социального обслуживания на дому, считают объект и условия оказания социальных услуг малодоступным.
- 0,8% - считают объект и условия оказания социальных услуг недоступным.
- 100% - понятен порядок оплаты за социальные услуги.
- 54,5% - заметили улучшение в качестве предоставления социальных услуг.
- 45,5% - считают, что качество предоставления социальных услуг осталось без изменений.
- 35,5% - активно пользуются сайтом учреждения.

- 13,6% - пользуются сайтом, но редко, так как сайт содержит неполную информацию.
- 8,2% - пользуются сайтом, чтоб оставить обращение, благодарность.
- 42,7% - не пользуются сайтом, в связи с отсутствием компьютерной техники и интернета и другим причинам.
- 98,1% - удовлетворены качеством и полнотой информации о работе учреждения.
- 1,2% - качеством и полнотой информации о работе учреждения чем-то удовлетворены, чем-то неудовлетворенны.
- 0,7% – затруднились ответить на вопрос о качестве и полноте информации о работе учреждения.
- 66,4% - отметили, что источником информации о социальных услугах и порядке их предоставления являются учреждения социальной защиты (информационные стенды, консультации специалистов и СМИ).
- 59,1% родителей детей, получающих услуги в учреждении, пользуются услугами юриста и специалиста по социальной работе.
- 37,3% родителей детей, получающих услуги в учреждении, активно пользуются услугами психологов.
- 19,1% родителей детей, находящихся на социальном обслуживании в учреждении, получают педагогическую помощь.
- 53,6% родителей привлекаются к участию в мероприятиях.

Важным показателем работы коллектива является, поставленная получателями социальных услуг оценка качества предоставления социальных услуг:

- 100% - удовлетворены качеством предоставления социальных услуг.

Из общего числа опрошенных граждан 95,6% считают, что в настоящее время ничего не нужно менять в работе учреждения, а 4,4% высказали свои пожелания и предложения, которые выразились в следующем:

- 76% считают, что необходимо укомплектовать штат сотрудников специалистами: психолог, логопед;
- 14% считают, что нужно расширить перечень дополнительных социальных услуг;
- 10% предлагают увеличить культурно-массовые мероприятия и обновить пособия для оказания социальных услуг.

В указанный период детям была предложена анкета, где каждый ребенок мог отметить свое отношение к пребыванию в учреждении. Ребятам было предложено ответить на вопросы по поводу своего пребывания в учреждении и выразить свои эмоции через рисунок. По желанию детям было предложено воспользоваться цветными карандашами, фломастерами или красками.

