

### **Аналитическая записка**

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в  
ГБУ СО КК «Усть-Лабинский КЦСОН»  
(форма социального обслуживания на дому)

В ходе анкетирования были опрошены 1410 получателей социальных услуг и были получены следующие результаты:

1. Как Вы оцениваете качество, полноту и доступность информации, (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания в которой получаете социальные услуги?

- Удовлетворяет в полной мере – 1410 чел.
- Не удовлетворяет (указать причину) – 0

2. Удовлетворены ли Вы доступностью информации о Федеральном законе от 28 декабря 2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»?

- Да – 1410 чел.
- Нет – 0

3. На Ваш взгляд условия оказания услуг доступны для маломобильных групп получателей социальных услуг?

- Да – 1410 чел.
- Нет – 0

4. Приходилось ли Вам ожидать предоставления услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги?

- Да – 0
- Нет – 1410 чел.

5. Вы получаете социальные услуги:

- За плату – 486 чел.
- Бесплатно – 924 чел.

6. Сколько времени Вы ожидали приёма к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении, для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг?

- более 30 минут
- от 15 до 30 минут – 131 чел.
- менее 15 минут – 1279 чел.

7. Работники организации социального обслуживания, предоставляющие Вам услуги доброжелательны, вежливы, внимательны?

- Да – 1410 чел.
- Нет – 0

8. Вы удовлетворены компетентностью работников организации социального обслуживания, в которой получаете услуги?

- Полностью удовлетворен – 1410 чел.
- Не удовлетворен (указать причину) – 0

9. Изменилось ли качество Вашей жизни в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данной организации?

- Да – 1410 чел.
- Нет – 0

10. Какие виды социальных услуг, на Ваш взгляд, доступны для лиц с ограниченными возможностями в данном учреждении:

- социально-бытовые – 1410 чел.
- социально-медицинские – 1410 чел.
- социально-психологические – 1410 чел.
- социально-педагогические;
- социально-трудоустройство;
- социально-правовые – 1410 чел.
- срочные социальные услуги – 1410 чел.

11. Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг:

	Да	Нет*
порядок оплаты социальных услуг	1399	11
конфиденциальность предоставления социальных услуг	1410	0
периодичность прихода социальных работников	1406	4
оперативность решения вопросов	1410	0

\*Если нет, укажите по какой причине: 8 получателей пожелали, чтобы социальные услуги предоставлялись бесплатно; 3 получателей не устраивает оплата за предоставление социальных услуг до пятого числа месяца, следующего за месяцем предоставления услуг; 4 получателей хотели-бы, чтобы социальный работник посещал их каждый день.

12. Есть ли трудности при получении социальных услуг?

- Да – 0
- Нет – 1410 чел.

13. Посоветуете ли Вы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?

- Да – 1410 чел.
- Нет – 0

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

8 граждан пожелали, чтобы вернули услугу – уборка дорожек.