Отчет

об итогах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Зеленогорска» и рекомендациях по улучшению качества оказания муниципальных услуг

В соответствии с постановлением Администрации ЗАТО г. Зеленогорска от 13.01.2017 № 2-п «Об утверждении Порядка изучения мнения населения города Зеленогорска о качестве оказания муниципальных услуг (выполнения работ) муниципальными учреждениями города Зеленогорска», приказом УСЗН от 12.03.2019 № 63-к «О проведении опроса населения города Зеленогорска о качестве и доступности оказания муниципальных услуг муниципальным учреждением», проведено изучение мнения населения и определения степени удовлетворенности населения города Зеленогорска − получателей услуг о качестве оказания муниципальных услуг.

Опрос проводился Управлением социальной защиты населения Администрации ЗАТО г. Зеленогорска (далее – УСЗН) методом индивидуального анкетирования по месту получения услуг в период: с 25.03.2019 по 05.04.2019.

Опрос проводился по 5-бальной шкале по следующим аспектам социального обслуживания населения:

− удовлетворенность комфортностью помещений, предназначенных для оказания услуг (предоставление социального обслуживания в полустационарной форме);

− степень Вашего доверия к приходящему к Вам социальному работнику (предоставление социального обслуживания в форме на дому);

− удовлетворенность качеством и полнотой информирования о порядке оказания социальных услуг;

− удовлетворенность отношением специалистов (внимательность, вежливость, тактичность);

− удовлетворенность компетентностью сотрудников;

− удовлетворенность результатами оказанных услуг;

− удовлетворенность графиком работы специалистов;

− наличие фактов взимания дополнительной платы за оказание социальных услуг, кроме случаев, установленных законодательством;

− удовлетворенность тарифами на социальные услуги, установленными Правительством Красноярского края;

− удовлетворенность оперативностью и качеством социального обслуживания при оказании услуг;

− удовлетворенность доступностью помещений для маломобильных граждан и инвалидов (предоставление социального обслуживания в полустационарной форме);

− удовлетворенность количеством и кратностью предоставления социальных услуг в рамках действующего договора (предоставление социального обслуживания в форме на дому);

По данным «Регистра получателей социальных услуг», муниципальные услуги в МБУ «Центр соцобслуживания г. Зеленогорска» (за шесть месяцев) получили – 1 485 человек. Среднемесячное количество получателей муниципальных услуг составило – 248 человек.

В опросе приняло участие 50 человек, что составляет 20% от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг.

Средняя оценка степени удовлетворенности качеством оказания муниципальных услуг:

− 48 баллов (предоставление социального обслуживания в полустационарной форме);

− 47 баллов (предоставление социального обслуживания на дому).

Уровень качества предоставления муниципальных услуг хороший. Недостатки при предоставлении муниципальных услуг не выявлены.

В целях повышения уровня информационной открытости и доступности информации о порядке оказания социальных услуг населению рекомендуем работникам учреждения и в дальнейшем выполнять мероприятия по своевременной актуализации информации на интернет-сайтах, по системному взаимодействию со средствами массовой информации, по проведению информационных кампаний. Осуществлять адресный подход и индивидуальное консультирование получателей социальных услуг и нуждающихся в помощи граждан.

Руководитель Управления социальной защиты

населения Администрации ЗАТО г. Зеленогорска \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.С. Стайнова