

Результаты мониторинга  
удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ГБУ АО «Белогорский  
комплексный центр социального обслуживания населения»  
за первый квартал 2024 года

Повышение качества жизни граждан является одним из приоритетных направлений в деятельности ГБУ АО «Белогорский КЦСОН». В социально-реабилитационном отделении первого квартала 2024 года проводился мониторинг качества оказания социальных услуг среди получателей социальных услуг, проживающих на территории города Белогорск. Весьма важным для оценки качества жизни являются взаимоотношения, которые складываются между получателями социальных услуг и сотрудниками Учреждения. Проводимые социологические опросы позволяют проанализировать состояние социального благополучия граждан и степень их удовлетворённости работой сотрудников Учреждения. В опросе приняло участие 34 получателя социальных услуг.

**Как бы Вы оценили свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг?**

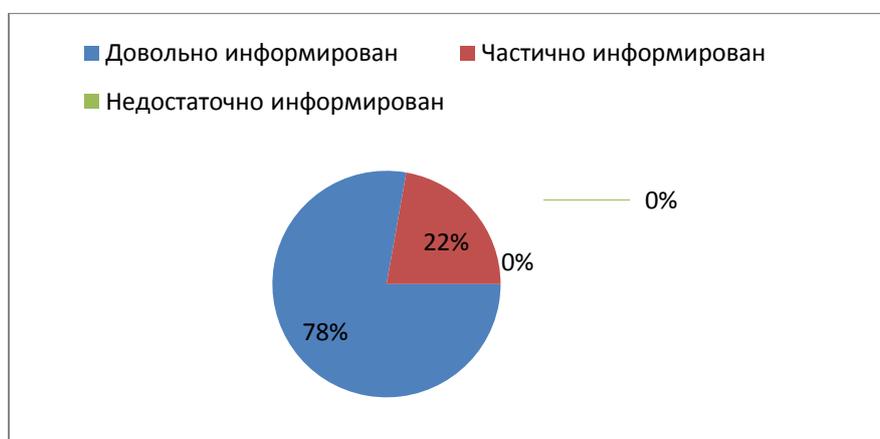


рис. 1

По диаграмме можно сделать следующий вывод, что большая часть опрошенных респондентов, 78 % считают информирование о порядке работы учреждения и порядке предоставления услуг своевременным, полным и достаточным. 22% респондентов о деятельности информированы частично. Показатель слабой информированности о деятельности Учреждения пояснили сами анкетированные. Эти граждане имеют низкий уровень социальной активности, ведут уединенный образ жизни, крайне редко посещают социально значимые объекты больницы, учреждения культуры и другие массовые места, редко пользуются газетой, интернет - ресурсы. Поэтому доступность информации для этих граждан ограничена. (Рис. 1).

### Считаете ли Вы условия оказания услуг в учреждении комфортными?

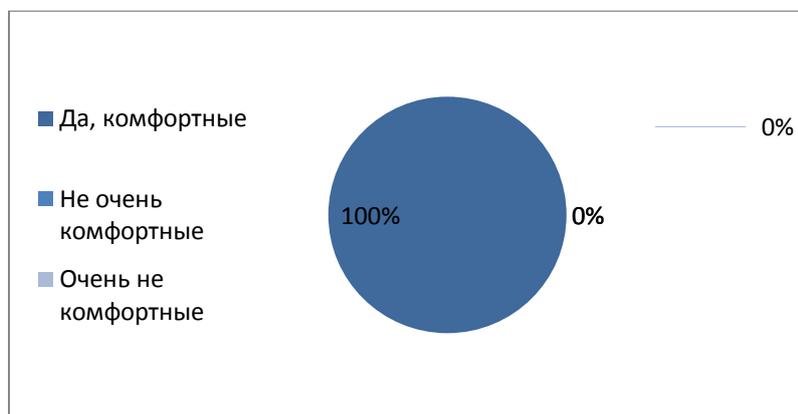


рис. 2

100 % респондента оценивают благоустройство и содержание помещений Учреждения и территории хорошо.

### Считаете ли Вы, получая услугу, она была Вам доступна?

(Рис. 3).



рис. 3

100 % доступно.

### Как Вы оцениваете период ожидания в очереди при получении социальных услуг?

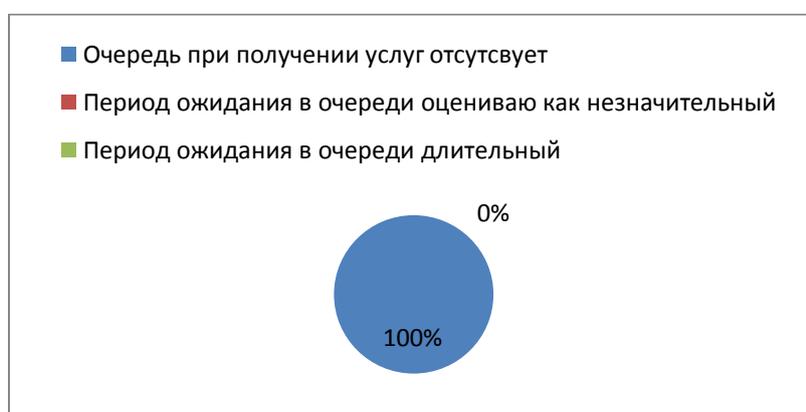


рис. 4

Все опрошенные получатели социальных услуг высоко оценили период ожидания в очереди 100%.

**Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в учреждении?**

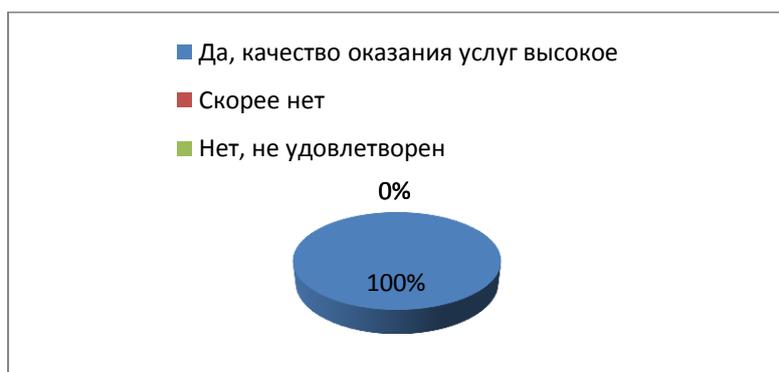


рис.5

100 % получатели социальных услуг удовлетворены качеством оказываемых услуг.

**Считаете ли Вы персонал, оказывающий услуги в учреждении, компетентным?**



рис.6

100% респонденты считают, персонал, оказывающий услуги в учреждении, компетентным.

**Считаете ли Вы, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны? 94% ответили положительно, 6% ответили – скорее нет**

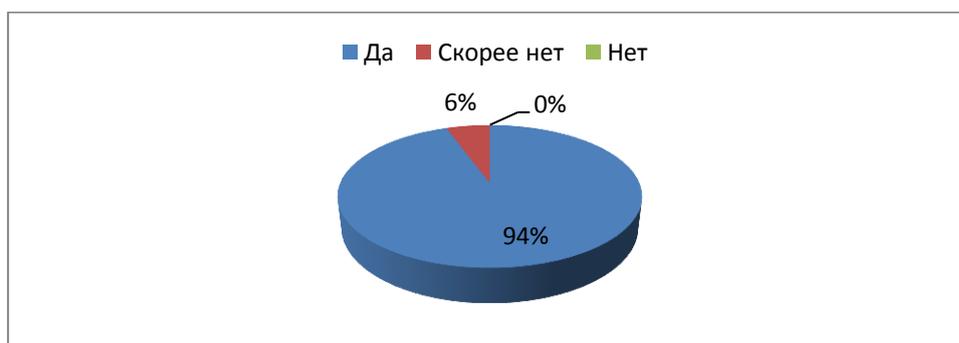


рис.7

**Порекомендовали ли бы Вы родственникам или знакомым воспользоваться услугами учреждения?**



рис.8

Порекомендовали ли бы Вы родственникам или знакомым воспользоваться услугами учреждения: 100 % опрошенных получателей социальных услуг посоветуют своим родственникам и знакомым обратиться в учреждение за получением социальных услуг.

**Хотели бы Вы воспользоваться услугами учреждения повторно? Да – 100%**

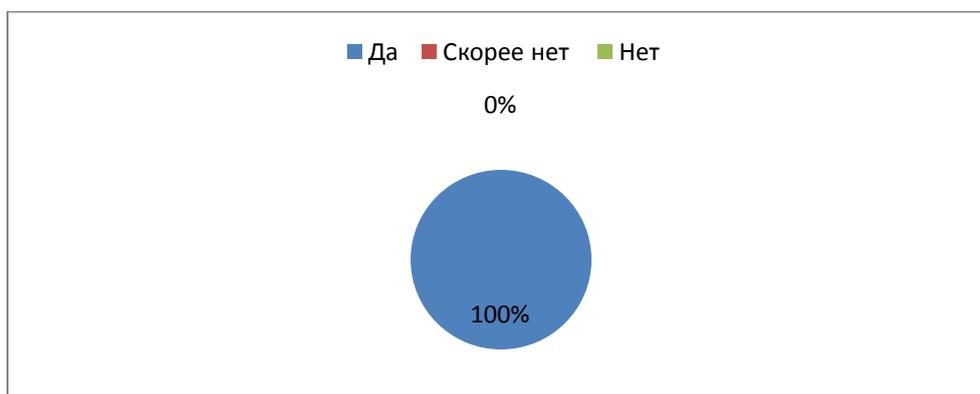


рис.9

**На вопрос: ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг: респонденты не ответили.**

Таким образом, по результатам анкетирования получателей социальных услуг, с целью изучения степени удовлетворенности качеством предоставляемых социальных услуг выявлено, что в целом, граждане оценили качество работы организации социального обслуживания и компетентность сотрудников на высоком уровне.