

**Анализ анкетирования,
проведенного среди граждан района,
по выявлению уровня удовлетворенности качеством
оказания социальных услуг
в БУ СО ВО «КЦСОН Междуреченского района»
2025 год**

В 2025 года в БУ СО ВО «КЦСОН Междуреченского района» опрошено 923 респондента, из них мужчин – 412 (44,6%), женщин – 511 (55,4%). Это составляет 46,8% от общего количества получателей социальных услуг в учреждении (1972 человека).

Наибольший процент анкетизируемых – это граждане в возрасте от 65 до 80 лет - 236 (25,6%). Возраст участников анкетирования:

- ✓ до 18 лет — 34 (3,7%)
- ✓ от 18 до 25 лет — 58 (6,3%)
- ✓ от 25 до 35 лет — 100 (10,8%)
- ✓ от 35 до 50 лет — 192 (20,8%)
- ✓ от 50 до 65 лет – 171 (18,5%)
- ✓ старше 80 лет — 132 (14,3%)

Большая часть анкетизируемых граждан обратилась за получением социальных услуг повторно – 490 (53,1%), впервые – 433 (46,9%). За получением социальных услуг 717 респондентов обратились лично (77,7%), по телефону – 136 (14,7%), другим способом (обратились родственники или другие граждане) – 69 (7,5%), обращений через Интернет – 1 (0,1%) .

На момент анкетирования 882 респондента (95,6%) были хорошо осведомлены о работе учреждения, слабо информированы – 35 (3,8%), не знали об учреждении – 6 (0,6%).

Что касается компетенции (профессиональной грамотности) персонала, их вежливости и доброжелательности, то 923 человека (100%) дали положительные характеристики в адрес специалистов учреждения, предоставляющих социальные услуги.

На вопрос: «Как вы оцениваете период ожидания получения услуг» все респонденты (923) ответили, что очередь на получение услуг отсутствует.

Из респондентов, которые получили услуги в учреждении в полустационарной и стационарной формах социального обслуживания (700) считают, что услугу получили в комфортных условиях (отдельный кабинет, имеется необходимое оборудование, мебель) – 654 (93,4%), условия частично удовлетворяют – 46 (6,6%).

Доступностью получения социальных услуг в учреждении полностью довольны 685 опрошенных (97,9%), частично удовлетворены – 15 (2,1%).

Из 223 респондентов, обслуживаемых на дому, 100% удовлетворены периодичностью, качеством и своевременностью предоставляемых им услуг. Ассортиментом на 100% удовлетворено 214 человек (96%), частично удовлетворено 9 человек (4%). Стоимостью социальных услуг на 100% удовлетворено 220 человек (98,7%), частично удовлетворено 3 человека (1,3%)

Из 118 респондентов – получателей социальных услуг в стационарной форме 100% удовлетворяет качество питания, качество уборки помещений, условия хранения личных вещей, качество проводимых мероприятий, имеющих групповой

характер.

В ходе получения социального обслуживания у 732 (79,3%) положительно изменилось качество жизни, 144 (15,6%) – ответили «затрудняюсь ответить», у 47 (5,1%) качество жизни не изменилось. Это связано с тем, что в некоторых случаях анкетирование проводится на момент оказания услуги, а не после ее предоставления.

854 респондента (92,5%) посоветовали бы своим родственникам и знакомым обратиться в учреждение за получением социальных услуг, «пока не знаю» - 69 (7,5%).

Также был задан открытый вопрос «Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг». Конкретных предложений получатели социальных услуг не высказывали.

Подводя итоги проведенного анкетирования, можно сделать вывод о том, что опрошенные респонденты удовлетворены качеством предоставления социальных услуг, получаемых в учреждении. Это является важным показателем в оценке эффективности работы специалистов. В дальнейшем планируется проведение мониторинга удовлетворенности получателей социальных услуг в целях систематического контроля полноты, результативности и качества предоставляемых учреждением социальных услуг.