

ИНФОРМАЦИЯ

о результатах онлайн-опроса "Оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области" по итогам 2016 года

В целях оценки качества оказания социальных услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания Омской области (далее – организации), а также обеспечения технической возможности выражения мнений получателями услуг и иными гражданами о качестве оказания этих услуг на официальном сайте Министерства труда и социального развития Омской области размещен онлайн-опрос "Оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области" (далее – онлайн-опрос).

В 2016 году в онлайн-опросе приняло участие 634 чел., из них свое мнение о качестве оказания услуг:

- комплексными центрами социального обслуживания населения (далее – КЦСОН) выразили 345 чел.;

- иными учреждениями (бюджетное учреждение Омской области (далее – БУ) "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями", БУ "Центр социально адаптации несовершеннолетних "Надежда", БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)", БУ "Центр социально адаптации") – 114 чел.;

- государственными стационарными учреждениями социального обслуживания (далее – ГСУСО) – 109 чел.;

- социально реабилитационными центрами для несовершеннолетних (далее – СРЦН) – 66 чел.

Результаты показали, что считают доступными условия оказания услуг в организациях, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения, в среднем 92 % респондентов.

Уровень удовлетворенности респондентов компетентностью специалистов организаций в среднем составил 91,8 %. Вместе с тем по ГСУСО – 80,2 %, что на 13 – 17 процентных пункта ниже, чем по другим организациям.

Онлайн-опрос показал, что большинству респондентов (в среднем 90,4 %) социальные услуги в организациях оказываются в назначенное время.

Уровень удовлетворенности респондентов условиями предоставления социальных услуг в организациях в среднем составил 84,6 % (по КЦСОН – 66 %, по ГСУСО – 87 %, по СРЦН – 89,3 %, по иным учреждениям – 96 %). В КЦСОН респонденты менее всего удовлетворены питанием, мебелью, мягким инвентарем и помещениями, в которых предоставляются социальные услуги.

В среднем 89,7 % респондентов отметили изменение качества их жизни в лучшую сторону в результате получения социальных услуг в организациях.

Распределение ответов на вопрос "Считаете ли Вы доступными условия оказания социальных услуг в организации социального обслуживания, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан?"

Варианты ответов	Число респондентов, %			
	КЦСОН	ГСУСО	СРЦН	Иные
Да	93,2	89,5	91,5	93,5
Скорее нет, чем да	1,8	4,7	3,4	2,8
Нет	1,8	2,9	1,7	0,9
Затрудняюсь ответить	3,2	2,9	3,4	2,8
Всего	100,0	100,0	100,0	100,0
Число респондентов, ответивших на вопрос, чел.	280	105	59	108

Распределение ответов на вопрос "Вы удовлетворены компетентностью (профессионализмом) специалистов организации социального обслуживания (социальных работников, социальных педагогов, медицинских работников и т.д.) при предоставлении социальных услуг?"

Варианты ответов	Число респондентов, %			
	КЦСОН	ГСУСО	СРЦН	Иные
Полностью удовлетворен	93,2	80,2	97,9	95,8
Чем-то удовлетворен, чем-то нет	4,0	18,7	2,1	4,2
Совсем не удовлетворен	2,8	1,1	0,0	0,0
Всего	100,0	100,0	100,0	100,0
Число респондентов, ответивших на вопрос, чел.	251	91	48	95

Распределение ответов на вопрос "Приходилось ли Вам ожидать предоставления социальных услуг в организации социального обслуживания дольше срока, установленного при назначении услуг?"

Варианты ответов	Число респондентов, %			
	КЦСОН	ГСУСО	СРЦН	Иные
Нет, услуги всегда оказываются в назначенное время	88,7	85,4	91,2	96,4
Да, всегда	1,8	4,9	5,3	0,0
Да, такое было несколько раз	4,0	5,8	3,5	0,9
Затрудняюсь ответить	5,5	3,9	0,0	2,7
Всего	100,0	100,0	100,0	100,0
Число респондентов, ответивших на вопрос, чел.	275	103	57	110

Распределение ответов на вопрос "Удовлетворяют ли Вас следующие условия предоставления социальных услуг в организации социального обслуживания?"

по КЦСОН

Условия предоставления социальных услуг	Число респондентов, ответивших на вопрос, чел.	Число респондентов, %		
		Да	Нет	Не могу оценить
порядок оплаты социальных услуг	274	87,2	4,4	8,4
оперативность решения вопросов	274	92,0	2,9	5,1
периодичность прихода социальных работников на дом	272	70,2	1,5	28,3
предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	269	81,8	1,5	16,7
питание	265	33,2	2,3	64,5
мебель, мягкий инвентарь	263	57,4	2,7	39,9
жилое помещение	262	39,7	3,1	57,3
В среднем	-	65,9	2,6	31,5

по ГСУСО

Условия предоставления социальных услуг	Число респондентов, ответивших на вопрос, чел.	Число респондентов, %		
		Да	Нет	Не могу оценить
порядок оплаты социальных услуг	102	86,3	4,9	8,8
оперативность решения вопросов	100	92,0	4,0	4,0
периодичность прихода социальных работников на дом	95	63,2	9,5	27,4
предоставление социально-бытовых,	97	94,9	4,1	1,0

парикмахерских и гигиенических услуг				
питание	101	89,1	7,9	3,0
мебель, мягкий инвентарь	100	89,0	6,0	5,0
жилое помещение	102	94,1	3,9	2,0
В среднем	-	86,9	5,8	7,3

по СРЦН

Условия предоставления социальных услуг	Число респондентов, ответивших на вопрос, чел.	Число респондентов, %		
		Да	Нет	Не могу оценить
порядок оплаты социальных услуг	54	72,2	1,9	25,9
оперативность решения вопросов	54	100,0	0,0	0,0
периодичность прихода социальных работников на дом	54	75,9	0,0	24,1
предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	57	94,7	1,8	3,5
питание	56	98,2	0,0	1,8
мебель, мягкий инвентарь	57	91,2	3,5	5,3
жилое помещение	55	92,7	0,0	7,3
В среднем	-	89,3	1,0	9,7

по иным учреждениям

Условия предоставления социальных услуг	Число респондентов, ответивших на вопрос, чел.	Число респондентов, %		
		Да	Нет	Не могу оценить
порядок оплаты социальных услуг	111	97,3	0,9	1,8
оперативность решения вопросов	107	98,1	1,9	0,0
периодичность прихода социальных работников на дом	97	94,9	1,0	4,1
предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	108	94,4	1,9	3,7
питание	109	94,5	0,9	4,6
мебель, мягкий инвентарь	108	96,3	1,9	1,9
жилое помещение	109	96,3	1,9	1,8
В среднем	-	96,0	1,5	2,6

Распределение ответов на вопрос "Изменилось ли качество Вашей жизни в положительную сторону в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания?"

Варианты ответов	Число респондентов, %			
	КЦСОН	ГСУСО	СРЦН	Иные
Да	87,9	82,4	93,0	95,4
Скорее нет, чем да	4,4	4,9	0,0	0,9
Нет	3,3	3,9	1,7	0,9
Затрудняюсь ответить	4,4	8,8	5,3	2,8
Всего	100,0	100,0	100,0	100,0
Число респондентов, ответивших на вопрос, чел.	272	102	57	109