

ИНФОРМАЦИЯ

о результатах интернет-опроса "Оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области" в 2017 году

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 размещена онлайн-анкета "Оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области" (http://mtsr.omskportal.ru/ru/RegionalPublicAuthorities/executivelist/MTSR/opros_MTSR.html).

Опрос проводился анонимно. В целях повышения достоверности данных, исключения неоднократного участия в опросе респондентов в 2017 году введена идентификация IP-адресов, что позволило уменьшить вероятность намеренного искажения информации, избежать повторного участия в опросе одних и тех же людей.

Условие точного перехода от вопроса к вопросу (последующий вопрос не может быть задан, если не получен ответ на предыдущий) не устанавливалось. В связи с этим респондентам была предоставлена возможность самостоятельно определять круг вопросов, на которые они хотят ответить.

Всего в 2017 году в указанном опросе приняло участие 255 человек, из них выразили свое мнение о качестве и доступности оказания услуг комплексными центрами социального обслуживания населения (далее – КЦСОН) 94 человека (36,9 % от общего числа респондентов), государственными стационарными учреждениями социального обслуживания (далее – ГСУСО) – 74 человека (29 %), социально-реабилитационными центрами для несовершеннолетних (далее – СРЦН) – 31 человек (12,1 %), иными учреждениями (бюджетные учреждение Омской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями", "Центр социально адаптации несовершеннолетних "Надежда", "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)", "Центр социально адаптации") – 56 человек (22 %).

Основные результаты интернет-опроса, сформулированные на основании мнения респондентов, ответивших на вопросы:

- в настоящее время большинство респондентов (более 82 %) полагают, что социальные услуги в организациях оказываются в назначенное время. При этом следует отметить, что каждый четвертый участник опроса, получающий стационарное социальное обслуживание в домах-интернатах, геронтологическом центре и психоневрологическом интернате, указал на то, что ему пришлось ожидать предоставления социальных услуг дольше срока, установленного при назначении услуги;

- считают доступными условия оказания услуг в организациях, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения, в среднем 81 % респондентов, придерживаются противоположного мнения в среднем 3 % участников опроса;

- уровень удовлетворенности респондентов компетентностью специалистов организаций в среднем составил более 83 %. В учреждениях, предоставляющих стационарное социальное обслуживание гражданам пожилого возраста и инвалидам, не удовлетворены компетентностью персонала 18,5 % опрошенных, ответивших на соответствующий вопрос;

- уровень удовлетворенности респондентов условиями предоставления социальных услуг в организациях в среднем составил 83 %;

- в среднем свыше 87 % респондентов отметили изменение качества их жизни в лучшую сторону в результате получения социальных услуг в организациях.

Распределение ответов респондентов, ответивших 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 организации
Нет, услуги всегда оказываются в назначенное время	80,4	54,9	95,8	97,9
Да, всегда	5,4	4,2	0,0	2,1
Да, такое было несколько раз	10,7	25,4	4,2	0,0
Затрудняюсь ответить	3,5	15,5	0,0	0,0
Всего	100,0	100,0	100,0	100,0
Число респондентов, ответивших на вопрос, чел.	56	71	24	47

Распределение ответов респондентов, ответивших 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 организации
Да	86,2	62,0	80,0	95,9
Скорее нет, чем да	8,6	15,5	8,0	2,0
Нет	3,4	4,2	4,0	0,0
Затрудняюсь ответить	1,7	18,3	8,0	2,0
Всего	100,0	100,0	100,0	100,0
Число респондентов, ответивших на вопрос, чел.	58	71	25	49

Распределение ответов респондентов, ответивших на вопрос "Вы удовлетворены компетентностью (профессионализмом) специалистов организации социального обслуживания при предоставлении социальных услуг?"

Варианты ответов	Число респондентов, %			
	КЦСОН	ГСУСО	СРЦН	Иные организации
Полностью удовлетворен	87,8	44,6	100,0	100,0
Чем-то удовлетворен, чем-то нет	6,1	36,9	0,0	0,0
Совсем не удовлетворен	6,1	18,5	0,0	0,0
Всего	100,0	100,0	100,0	100,0
Число респондентов, ответивших на вопрос, чел.	49	65	22	47

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

Условия предоставления социальных услуг	Число респондентов, ответивших на вопрос, чел.	Число респондентов, %		
		Да	Нет	Не могу оценить
КЦСОН				
порядок оплаты социальных услуг	55	81,8	7,3	10,9
оперативность решения вопросов	57	87,7	5,3	7,0
периодичность прихода социальных работников на дом	55	78,2	5,5	16,4

Условия предоставления социальных услуг	Число респондентов, ответивших на вопрос, чел.	Число респондентов, %		
		Да	Нет	Не могу оценить
предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	54	85,2	5,6	9,3
организация питания	54	37,0	5,6	57,4
мебель, мягкий инвентарь	54	63,0	7,4	29,6
помещение	54	48,1	7,4	44,4
В среднем по КЦСОН	-	68,7	6,3	25,0
ГСУСО				
порядок оплаты социальных услуг	69	76,8	17,4	5,8
оперативность решения вопросов	68	80,9	10,3	8,8
предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	69	69,6	20,3	10,1
питание	70	74,3	21,4	4,3
мебель, мягкий инвентарь	69	66,7	24,6	8,7
жилое помещение	69	73,9	20,3	5,8
В среднем по ГСУСО	-	73,7	19,1	7,2
СРЦН				
оперативность решения вопросов	23	100,0	0,0	0,0
предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	24	87,5	4,2	8,3
питание	24	91,7	4,2	4,2
мебель, мягкий инвентарь	24	91,7	0,0	8,3
жилое помещение	24	95,8	0,0	4,2
В среднем по СРЦН	-	93,3	1,7	5,0
Иные организации				
порядок оплаты социальных услуг	48	97,9	0,0	2,1
оперативность решения вопросов	48	100,0	0,0	0,0
периодичность прихода социальных работников на дом	46	95,7	0,0	4,3
предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	48	95,8	0,0	4,2
питание	47	97,9	0,0	2,1
мебель, мягкий инвентарь	49	95,9	2,0	2,0
жилое помещение	48	100,0	0,0	0,0
В среднем по иным учреждениям	-	97,6	0,3	2,1

Распределение ответов респондентов, ответивших 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 организации
Да	86,2	71,8	95,7	95,7
Скорее нет, чем да	3,4	8,5	0,0	2,1
Нет	5,2	12,7	0,0	0,0
Затрудняюсь ответить	5,2	7,0	4,3	2,1
Всего	100,0	100,0	100,0	100,0
Число респондентов, ответивших на вопрос, чел.	58	71	23	47