

**Информация о результатах проведения
независимой оценки деятельности МБУ ЦСОН г. Новочеркаска
в 2017 г.**

Оценка проводилась членами рабочей группы «Социальное обслуживание» Общественного совета по оценке качества социальных услуг в г. Новочеркаска Н.Н.Вербицким с 4 по 14 сентября 2017 г.

Для изучения мнения населения был использован метод телефонного выборочного опроса получателей услуг. Всего было опрошено 66 человек, получающих социальные услуги МБУ ЦСОН г. Новочеркаска на дому.

Респондентам было предложено ответить на следующие 9 вопросов:

1. Как давно вы состоите на социальном обслуживании в Центре социального обслуживания г. Новочеркаска?
2. Достаточно ли вам информации о работе ЦСОН, в том числе: какие услуги оказываются, на каких условиях (платно или бесплатно), с какой периодичностью, размеры тарифов на услуги.
3. Как вы получаете эту информацию?
4. Обеспечена ли доступность социальных услуг (физическая доступность зданий в случае посещения ЦСОН), информации (в связи с нарушениями слуха, зрения и т.д.)
5. Приходилось ли Вам ожидать предоставления услуги по оформлению заявления по постановке на социальное обслуживание
6. Оцените доброжелательность, вежливость и внимательность социальных работников
7. Оцените компетентность социальных работников
8. Готовы ли Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?
9. Ваши предложения, рекомендации по улучшению качества предоставления услуг, а также видам новых услуг.

Результаты опроса:

В результате опроса было выявлено, что

- 78 % опрошенных состоят на социальном обслуживании более 5 лет, 13% - от 1 до 5 лет, 9% - менее 1 года. Это говорит о том, что пожилые люди поддерживают длительные отношения с МБУ ЦСОН.
- 87% опрошенных удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе МБУ ЦСОН. Большинство респондентов получает ее от социальных работников.
- 86% считает условия оказания услуг доступными
- 88% получили услуги без ожидания или с минимальным ожиданием
- 89% отметили доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения социального обслуживания
- 89% опрошенных отметили компетентность работников учреждения социального обслуживания
- 91 % опрошенных рекомендовали бы МБУ ЦСОН другим пожилым людям, нуждающимся в социальном обслуживании для оказания социальных услуг на дому.
- В качестве пожеланий респондентами было предложено следующее: а) социальным работникам разъяснять вопросы, касающиеся изменений в законодательстве, связанном с услугами ЖКХ, новым порядком расчета льгот, выплаты компенсаций за капремонт, б) больше внимания уделять пожилым одиноким людям в праздничные дни или накануне их.

В целом по результатам опроса получателей услуг можно отметить высокий уровень качества оказания услуг и отсутствие серьезных замечаний к деятельности социальных работников.