

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 |