

Итоговый акт о проведения письменного опроса получателей социальных услуг муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения города Лесосибирска» (МБУ КЦСОН г. Лесосибирска) о качестве оказания муниципальных услуг в период с 24.04.2017 г. по 12.05.2017 г.

В целях реализации постановления администрации г. Лесосибирска от 09.12.2015 № 1435 «Об утверждении порядка изучения мнения населения города Лесосибирска о качестве оказания муниципальных услуг (выполнения работ)» в период с 24.04.2017 года по 12.05.2017 года на базе отделений МБУ КЦСОН г. Лесосибирска был проведен письменный опрос (анкетирование) получателей муниципальных услуг МБУ КЦСОН г. Лесосибирска о качестве оказываемых услуг. Опрос проводился непосредственно по месту предоставления данных услуг, в удобное для получателей время. В опросе приняли участие 134 человека из числа пенсионеров, инвалидов, семей с 1-2 детьми, многодетных семей и трудоспособных граждан.

Предложенные анкеты содержали вопросы, касающиеся социальной категории получателей, качества предоставляемых услуг, личностных и профессиональных качеств специалистов, оказывающих данные услуги, графика и условий предоставления социальных услуг.

Для оценка качества услуг были предложены 5 вариантов ответов: «удовлетворен», «скорее удовлетворен», «скорее не удовлетворен», «не удовлетворен» и «затрудняюсь ответить».

При подведении итогов, ответы «удовлетворен» и «скорее удовлетворен» засчитывались, как «удовлетворен», а «скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен», как «не удовлетворен». Ответ «затрудняюсь ответить» тоже был отнесен к положительным ответам.

По итогам опроса вначале производился подсчет «процента удовлетворенности» по каждому отделению МБУ КЦСОН г. Лесосибирска, а затем в целом по МБУ КЦСОН, путем вычисления среднего арифметического показателя по каждой группе ответов.

В результате, получатели социальных услуг, удовлетворенные предоставляемыми им социальными услугами, составили 99,3 % (133 человека). Не удовлетворенны – 0,7 % опрошенных (1 человек «скорее не удовлетворен» графиком предоставления социальной услуги).

Результаты проведенного анкетирования можно обобщить в виде следующей таблицы:

Результаты письменного опроса получателей муниципальных услуг МБУ КЦСОН г. Лесосибирска

№ п/п	Наименование показателя	Полученные результаты опроса					
		семья, имеющая 1-2х детей	многодетная семья	пенсионер	инвалид	трудоспособный гражданин	Всего
1.	Численность граждан данной категории, принявших участие в опросе	10	14	53	52	5	134
2.	Численность граждан, удовлетворенных качеством муниципальных услуг	10	14	52	52	5	133
3.	Процент удовлетворенных граждан	-	-	-	-	-	99,3
4.	Численность граждан недовольных качеством муниципальных услуг	-	-	1	-	-	1
5.	Процент недовольных граждан	-	-	-	-	-	0,7

Рекомендации: Руководителю отделения социального обслуживания на дому № 1 МБУ КЦСОН г. Лесосибирска выяснить мнение получателей социальных услуг о необходимости корректировки времени предоставления данных услуг, с целью составления наиболее удобного графика.

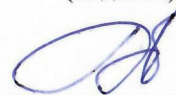
Начальник УСЗН администрации г. Лесосибирска



(подпись)

И. А. Яковлев

Директор МБУ КЦСОН г. Лесосибирска

(подпись)

М. Л. Тихонова