

МИНИСТЕРСТВО
социальной политики Красноярского края

П Р И К А З

18.07.2024

г. Красноярск

№ 25-07D

1. В соответствии с пунктами 3.5, 3.7, 3.8 Положения о министерстве социальной политики Красноярского края, утвержденного постановлением Правительства Красноярского края от 07.08.2008 № 30-п, в целях повышения качества предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан, оказываемых краевым государственным казенным учреждением «Управление социальной защиты населения», краевыми государственными учреждениями социального обслуживания, провести декаду качества предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан в Красноярском крае с 8 по 19 апреля 2024 года.

2. Утвердить Положение о проведении декады качества предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан в Красноярском крае согласно приложению.

3. Исполняющему обязанности директора краевого государственного казенного учреждения «Управление социальной защиты населения» и руководителям краевых государственных учреждений социального обслуживания обеспечить подготовку и проведение декады качества предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан в Красноярском крае.

4. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя министра социальной политики Красноярского края Безручко Л.В.

5. Приказ вступает в силу со дня подписания.

Министр



И.Л. Пастухова

Результаты опроса граждан в рамках Декады качества – 2024

КГБУ СО "Дзержинский психоневрологический интернат"

(наименование учреждения социальной защиты населения)

I. Общие данные

| №п/п | Наименование показателя | Полученные результаты опроса | | | |
|------|---|------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| | | Мужчины | | Женщины | |
| | | до 64 | 65 и старше | до 59 | 60 и старше |
| 1. | Численность граждан, получающих услуги в учреждении на момент проведения опроса | 117 | 20 | 66 | 20 |
| 2. | Численность граждан, принявших участие | 63 | 12 | 43 | 6 |
| 3. | Выборка граждан | 53,84615385 | 60 | 65,15151515 | 30 |
| 4. | Численность граждан, удовлетворенных | 62 | 12 | 43 | 6 |
| 5. | Процент удовлетворенных граждан | 98,41269841 | 100 | 100 | 100 |
| 6. | Численность граждан недовольных | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 7. | Процент недовольных граждан | 1 | 0 | 0 | 0 |

II. Развернутая информация

| №п/п | Наименование показателя, вопроса | Полученные результаты опроса | | | |
|------|--|------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| | | Мужчины | | Женщины | |
| | | до 64 | 65 и старше | до 59 | 60 и старше |
| 1. | Как долго Вы проживаете в нашем учреждении? | | | | |
| | <i>до 1 года</i> | 2 | 0 | 0 | 1 |
| | Процент | 3,174603175 | 0 | 0 | 16,66666667 |
| | <i>от 1 года 5 лет</i> | 20 | 0 | 7 | 3 |
| | Процент | 31,74603175 | 0 | 16,27906977 | 50 |
| | <i>более 5 лет</i> | 41 | 12 | 36 | 2 |
| | Процент | 65,07936508 | 100 | 83,72093023 | 33,33333333 |
| 2. | Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг (помещение, оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.)? Комфортно Ваше проживание: | | | | |
| | <i>да</i> | 62 | 12 | 43 | 6 |
| | Процент | 98,41269841 | 100 | 100 | 100 |
| | <i>частично</i> | | | | |
| | Процент | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | <i>нет</i> | 1 | | | |
| | Процент | 1,587301587 | 0 | 0 | 0 |
| 3. | Учитывались ли Ваши пожелания при размещении в жилую комнату? | | | | |
| | <i>Да</i> | 62 | 12 | 43 | 6 |
| | Процент | 98,41269841 | 100 | 100 | 100 |
| | <i>Нет</i> | 1 | | | |
| | Процент | 1,587301587 | 0 | 0 | 0 |
| 4. | Считаете ли Вы доступными объекты и условия оказания социальных услуг в учреждении, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан? | | | | |
| | <i>доступны</i> | 62 | 12 | 43 | 6 |
| | Процент | 98,41269841 | 100 | 100 | 100 |
| | <i>малодоступны</i> | | | | |
| | Процент | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | <i>недоступны</i> | 1 | | | |
| | Процент | 1,587301587 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | |
|-----|--|-------------|-----|-------------|-----|
| 5. | Устраивает ли Вас качество питания? | | | | |
| | <i>да</i> | 58 | 12 | 41 | 6 |
| | Процент | 92,06349206 | 100 | 95,34883721 | 100 |
| | <i>частично</i> | 5 | | 2 | |
| | Процент | 7,936507937 | 0 | 4,651162791 | 0 |
| | <i>нет</i> | | | | |
| | Процент | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6. | Сотрудники учреждения при оказании Вам услуги вежливы, доброжелательны и внимательны? | | | | |
| | <i>да</i> | 62 | 12 | 43 | 6 |
| | Процент | 98,41269841 | 100 | 100 | 100 |
| | <i>нет</i> | 1 | | | |
| | Процент | 1,587301587 | 0 | 0 | 0 |
| 7. | Удовлетворены ли Вы компетентностью (профессионализмом) персонала при предоставлении социальных услуг? | | | | |
| | <i>полностью удовлетворен(а)</i> | 62 | 12 | 43 | 6 |
| | Процент | 98,41269841 | 100 | 100 | 100 |
| | <i>чем-то удовлетворен(а), чем-то нет</i> | | | | |
| | Процент | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | <i>совсем не удовлетворен(а)</i> | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Процент | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8. | Устраивает ли Вас организация досуга в доме-интернате(пансионате)? | | | | |
| | <i>да</i> | 62 | 12 | 43 | 6 |
| | Процент | 98,41269841 | 100 | 100 | 100 |
| | <i>частично</i> | | | | |
| | Процент | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | <i>нет</i> | 1 | | | |
| | Процент | 1,587301587 | 0 | 0 | 0 |
| 9. | Информация об оплате за социальное обслуживание: | | | | |
| | <i>Вам понятна</i> | 62 | 12 | 43 | 6 |
| | Процент | 98,41269841 | 100 | 100 | 100 |
| | <i>Вам не понятна</i> | | | | |
| | Процент | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | <i>не доведена до Вас</i> | 1 | | | |
| | Процент | 1,587301587 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | | |
| 10. | Всегда ли вы можете попасть на личный прием директора учреждения? | | | | |
| | <i>да</i> | 62 | 12 | 43 | 6 |
| | Процент | 98,41269841 | 100 | 100 | 100 |
| | <i>очень редко</i> | 1 | | | |
| | Процент | 1,587301587 | 0 | 0 | 0 |
| | <i>никогда</i> | | | | |
| | Процент | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| 11. | Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе учреждения, о порядке (перечне) предоставления социальных и медицинских услуг, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении? | | | | |
| | <i>полностью удовлетворен(а)</i> | 62 | 12 | 43 | 6 |
| | Процент | 98,41269841 | 100 | 100 | 100 |
| | <i>чем-то удовлетворен(а), чем-то нет</i> | | | | |
| | Процент | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | <i>совсем не удовлетворен(а)</i> | 1 | | | |
| | Процент | 1,587301587 | 0 | 0 | 0 |
| | <i>затрудняюсь ответить</i> | | | | |
| | Процент | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | <i>официальным сайтом учреждения в сети «Интернет» не пользовался</i> | | | | |
| | Процент | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | |
|-----|--|-------------|-----|-----|-----|
| 12. | <i>Оцените качество предоставления социальных услуг:</i> | | | | |
| | <i>удовлетворен(а)</i> | 62 | 12 | 43 | 6 |
| | Процент | 98,41269841 | 100 | 100 | 100 |
| | <i>не удовлетворен(а)</i> | 1 | | | |
| | Процент | 1,587301587 | 0 | 0 | 0 |

ЗАПОЛНЯЮТСЯ ТОЛЬКО ЯЧЕЙКИ С ЗАЛИВКОЙ

* Анализ вопросов: «Что, по Вашему мнению, необходимо изменить в работе учреждения?»; «Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг?» при отрицательном ответе, учреждение обязательно представляет в пояснительной записке.

МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания
«Дзержинский психоневрологический интернат»
663713, Красноярский край, Дзержинский район, д. Улюколь, ул. Озерная, 2.
Телефон: 8 (39167) 9-02-46 Факс: 8 (39167) 9-02-46 E-mail: ulukol@mail.ru
ОКОГУ 23390, ОГРН1022400649666, ИНН/КПП 2410001361/241001001

Утверждаю:
Директор КГБУ СО «Дзержинский
психоневрологический интернат»

А.В.Агапов
« 07 » мая 2024 г.

План мероприятий
по повышению качества и эффективности деятельности
в краевых государственных учреждениях социального обслуживания
(по итогам Декады качества – 2024)
на июль 2024 г.– январь 2025 г.
КГБУСО «Дзержинский психоневрологический интернат»

| № п/п | Мероприятия | Срок исполнения | Ответственные |
|-------|---|-----------------------|--|
| 2. | Краевые государственные учреждения социального обслуживания | | |
| 2.1. | Анализ замечаний и предложений получателей социальных услуг по итогам Декады качества. Принятие мер по устранению замечаний и реализация предложений получателей социальных услуг, направленных на повышение качества оказания услуг и эффективности деятельности учреждения. | Июль 2024-январь 2025 | Заведующий отделением, старшая медицинская сестра, заведующая производством. |
| 2.2. | Обеспечение информационной открытости (обязательное размещение информации о деятельности учреждения на информационных стендах и сайте учреждения). | Июль 2024-январь 2025 | Заместитель директора, заведующий отделением, заведующая производством. |
| 2.3. | На совете по лечебному питанию рассмотреть вопрос по улучшению качества питания с учетом мнения получателей социальных услуг. | Июль 2024-январь 2025 | Заведующая производством, медицинская сестра. |

Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания
«Дзержинский психоневрологический интернат»
663713, Красноярский край, Дзержинский район, д. Улюколь, ул. Озерная, 2.
Телефон: 8 (39167) 9-02-46 Факс: 8 (39167) 9-02-46 E-mail: ulukol@mail.ru
ОКОГУ 23390, ОГРН1022400649666, ИНН/КПП 2410001361/241001001

КГКУ СО «Ресурсно-методический
центр системы социальной защиты
населения»

Пояснительная записка.
по декаде качества

В анкетировании «Декада качества 2024» по предоставлению социальных услуг в учреждении было запущено:

123 анкеты

Приняли участие:

123 получателя социальных услуг

Испорченных анкет – нет

94,3% - удовлетворенных граждан

Данные качества предоставления социальных услуг в сводной таблице.

В Декаде качества по заполнению анкет 7 получателей социальных услуг ответили на вопрос:

1. Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг (помещение, оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.)? Комфортно Ваше проживание: 1(один) – ответил нет.
2. Учитывались ли Ваши пожелания при размещении в жилую комнату? 1(один) получатель социальных услуг ответил – нет.
3. Считаете ли Вы доступными объекты и условия оказания социальных услуг в учреждении, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан? 1(один) получатель социальных услуг ответил – недоступны.
4. Устраивает ли Вас качество питания: 7 (семь) получателей социальных услуг ответили – частично. В анкетах получатели социальных услуг указывают недостаточное количество соли, просят включить в рацион питания жареную картошку, просят свинину, баранину.
5. Сотрудники учреждения при оказании Вам услуги вежливы, доброжелательны и внимательны? 1(один) получатель социальных услуг ответил – нет.
6. Удовлетворены ли Вы компетентностью (профессионализмом) персонала при предоставлении социальных услуг? 1(один) получатель социальных услуг ответил - затрудняюсь ответить .

7. Устраивает ли Вас организация досуга в доме-интернате (пансионате)?
1(один) получатель социальных услуг ответил-нет.
8. Информация об оплате за социальное обслуживание: 1 (один)получатель социальных услуг ответил - не доведена .
9. Всегда ли вы можете попасть на личный прием директора учреждения?
1(один) получатель социальных услуг ответил – очень редко.
10. Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе учреждения , о порядке (перечне) предоставления социальных и медицинских услуг, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении? 1(один) получатель социальных услуг ответил - совсем не удовлетворен.
11. Оцените качество предоставления социальных услуг: 1 (один) получатель социальных услуг ответил – не удовлетворен.

Директор:



А.В. Агапов

Исполнила: Специалист по социальной реабилитации Кременчук Е.В.

Тел: 8 (39167)90246