

## Анализ данных анкетирования

«Оценка мнения законных представителей несовершеннолетних, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей от 18 до 23 лет получающих муниципальные услуги в Муниципальном казенном учреждении социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» Октябрьского муниципального района Челябинской области с целью оценки общественных интересов по вопросам оказания государственных услуг»

**Место проведения анкетирования:** с. Подовинное, улица Молодежная, д. № 1 «а», опрос по телефону и лично при выезде на место жительства лиц из числа детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей в возрасте от 18 до 23 лет.

**Период:** 3 квартал 2021 года.

**Дата заполнения акта:** 30.09.2021 г.

**Информация отражающая вопросы по перечню с подсчитанными процентами удовлетворенности получателей социальных услуг:**

Количество опрошенных 116

1. При посещении данной организации обращали ли Вы внимание на информацию о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

Да – 100%

Нет - 0%

2. Достаточно ли открыто, полно и доступно представлена информация о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении?

Да -100%

Нет – 0%

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее работе?

Да – 81%

Нет – 19%

4. Достаточно ли открыто, полно и доступно представлена информация о работе организации, размещенной на ее официальном сайте в сети "Интернет"?

Да – 100%

Нет) – 0%

5. Своевременно ли Вам была оказана помощь?

Да (услуга предоставлена своевременно) – 100%

Нет (услуга предоставлена с опозданием) - 0%

6. Насколько комфортны условия предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)?

Да -100%

Нет (отклонили вопрос) – 0%

6.1. Удобно ли Вам было ориентироваться, находить нужные помещения, кабинеты в организации?

Да -100%

Нет -0%

6.2. Есть ли возможность, при необходимости, утолить жажду в питьевой воде?

Да -100%

Нет – 0%

6.3. Есть ли возможность, при необходимости, воспользоваться туалетной комнатой?

Да -100%

Нет - 0%

6.4. Можно ли назвать состояние помещения достаточно чистым и комфортным?

Да – 100%

Нет – 0%

6.5. Если Вы приедете на автомобиле, будет ли возможность припарковаться?

Да – 100%

Нет (не стали отвечать) – 0%

6.6. Легко ли записаться на прием для получения необходимой Вам помощи на сайте организации, по телефону, при личном посещении у специалиста организации?

Да – 100%

Нет – 0%

7. Имеете ли Вы, или Ваши близкие, установленную группу инвалидности?

- Да – 2%
- Нет – 98%

8. Доступно получение помощи инвалидам в данной организации?

- Да – 100%
- Нет – 0%

9. Специалисты организации доброжелательны и вежливы при общении с посетителями и объяснении об услугах организации (работники отделений: социальной диагностики и социальной реабилитации, отделения дневного пребывания, приемно-диагностического отделения, социально-правового отделения, "узкие" специалисты, администрация учреждения)?

- Да - 100%
- Нет- 0%

10. Специалисты, обеспечивающие непосредственное оказание помощи при обращении в организацию, доброжелательны и вежливы (врачи, социальные работники и прочие работники)?

- Да – 100%
- Нет - 0%

11. Пользовались ли Вы какими-либо способами взаимодействия с организацией социального обслуживания (телефон, электронная почта, электронный сервис)?

- Да – 100%
- Нет - 0%

12. Довольны ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации социального обслуживания, с которыми общались по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов?

- Да – 100%
- Нет - 0%

13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

- Да – 98%
- Нет/Затруднились ответить - 2%

14. Удобны ли условия предоставления услуг (график работы организации (отдельных специалистов, временем и количеством посещений социального работника на дом и прочие); оформлением внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, информаторов и прочее)?

- Да – 100%
- Затруднились ответить – 0%

15. По вашему мнению, достаточно ли хорошие в целом условия оказания услуг в организации социального обслуживания?

- Да – 100%
- Нет - 0%

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации социального обслуживания - не отражены в анкетах предложения граждан.

17. Расскажите о себе:

Ваш пол

- Мужской - 32%

- Женский – 84%

18. Ваш возраст (полных лет)

от 18 до 23 – 50 человек

от 35 до 45 -38 человек

от 46 до 55 – 28 человек

19. Ваш статус

- получатель услуг – 50 человек

- родитель (законный представитель) получателя услуг – 66 человек

20 Анализ удовлетворенности социальными услугами по критериям качества:

**20.1 Предоставление социальных услуг несовершеннолетним гражданам в трудной жизненной ситуации, поставщиками социальных услуг в стационарной форме;**

- Доля получателей социальных услуг получающих социальные услуги от общего числа получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании в организации – 100%;

- Удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах – 100%;

- Количество санитарных нарушений, выявленных при проведении проверок в отчетном периоде – 100%;
- Укомплектование 100%;
- Повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания (определяется исходя из мероприятий направленных на совершенствование деятельности организации при предоставлении социального обслуживания) – 100%.

**20.2 Предоставление социальных услуг по реабилитации несовершеннолетних граждан поставщиками социальных услуг в полустационарной форме в условиях дневного пребывания:**

- Доля получателей социальных услуг получающих социальные услуги от общего числа получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании в организации – 100%;
- Удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах – 100%;
- Количество санитарных нарушений в отчетном периоде, выявленных при проведении проверок в отчетном периоде - 100%;
- Укомплектование организации специалистами, оказывающими социальные услуги – 100%;
- Повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания определяется исходя из мероприятий направленных на совершенствование деятельности организации при предоставлении социального обслуживания – 100%.

**20.3 Оказание консультативной, психологической, педагогической, юридической, социальной и иной помощи лицам из числа детей, завершивших пребывание в организации для детей-сирот:**

- Доля лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей до 23 лет, в отношении которых осуществляется постинтернатное сопровождение – 100%;
  - Доля лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой им услуги – 100%;
  - Укомплектованность работниками организации, осуществляющих постинтернатное сопровождение лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей – 100%.
- % удовлетворенности предоставленными услугами (по всем услугам) 100%

Директор МКУСО  
СРЦ «Надежда»

Е. П. Гасс

Заместитель директора  
по воспитательной работе

О. А. Арчакова

Заведующая отделением  
социальной диагностики и  
социальной реабилитации

В. В. Олейник

Заведующая социально-диагностическим отделением

В. Р. Пичугина



30 » сентября 2021 г.