

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: 4 квартал 2022 года.

Дата заполнения акта: 30.12.2022 г.

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

Количество опрошенных 100

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 – 69%
- Нет – 31%

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 – 3%

Нет – 97%

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 – 100%

Нет/Затруднились ответить - 0%

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 - 41%

Женский – 59%

18. Ваш возраст (полных лет)

от 18 до 23 – 53 человека

от 24 до 35 – 24 человека

от 36 до 55 – 19 человек

19. Ваш статус

получатель услуг – 53 человека

родитель (законный представитель) получателя услуг – 47 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

В. Э. Лавринович

Заведующая отделением
социальной диагностики и
социальной реабилитации

В. В. Олейник

Заведующая социально-диагностическим
отделением

В. Р. Пичугина



30 » декабря 2022 г.