

Акт №1
О проведении мониторинга

«29» марта 2024 г.

с. Подовинное

Опрос получателей социальных услуг был осуществлен с 26 марта 2024 года по 29 марта 2024 года на основании приказа директора МКУСО СРЦ «Надежда» от 26.03.2024 года № 28/2 о/д «О проведении мониторинга качества предоставления социальных услуг отделениями МКУСО СРЦ «Надежда» в 1 квартале 2024 года.

В составе комиссии по мониторингу изучения мнения населения, оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг вошли:

Председатель комиссии: Гасс Е.П. – директор.

Члены комиссии: Бирюкова Н. Ю. – юрисконсульт.
Якимчик Т.В. – заместитель директора по воспитательной работе.

Хаснутдинова М.И. – заведующая отделением социальной диагностики и социальной реабилитации.

Маркова М.А. – заведующая отделением социально – правовой помощи.

В опросе приняли участие получатели муниципальных услуг на добровольной и свободной основе.

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

Период: 1 квартал 2024 г.

Дата заполнения акта: 29.03.2024 года.

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

Всего в анкетировании приняло участие 107 человек, из которых 38 % мужчины, 62% женщины.

Возраст анкетированных (полных лет):

от 18 до 23 – 47 человек

от 35 до 45 – 36 человек

от 46 до 55 – 24 человека

статус анкетированных:

- Получатель услуг – 47 человек.
- Родитель (законный представитель) получателя услуг – 60 человек.

Были получены следующие ответы на вопросы анкеты:

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

- Да – 100%
- Нет – 0 %

2. Достаточно ли открыто, полно и доступно предоставлена 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 её работе?
- Да – 69%
 - Нет – 31%
4. Достаточно ли открыто, полно и доступно предоставлена информация о работе организации, размещенной на её 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%
7. Удобно ли Вам было ориентироваться, находить нужные помещения, кабинеты в организации?
- Да – 100%
 - Нет – 0 %
8. Есть ли возможность, при необходимости, утолить жажду в питьевой воде?
- Да – 100%
 - Нет – 0%
9. Есть ли возможность, при необходимости, воспользоваться туалетной комнатой?
- Да – 100%
 - Нет – 0%
10. Можно ли назвать состояние помещения достаточно чистым и комфортным?
- Да – 100%
 - Нет – 0%
11. Если Вы приедете на автомобиле, будет ли возможность припарковаться?
- Да – 100%
 - Нет – 0%
12. Легко ли записаться на приём для получения необходимой Вам помощи на сайте организации, по телефону, при личном посещении у специалиста организации?
- Да – 100%
 - Нет – 0%
13. Имеете ли Вы, или Ваши близкие, установленную группу инвалидности?
- Да – 3%
 - Нет – 97%
14. Доступно получение помощи инвалидам в данной организации?
- Да – 100%
 - Нет – 0%
15. Специалисты организации доброжелательны и вежливы при обращении 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%
16. Специалисты, обеспечивающие непосредственное оказание помощи при обращении в организацию, доброжелательны и вежливы (врачи, социальные работники и прочие работники)?

- Да – 100%
 - Нет – 0%
17. Пользовались Вы какими-либо способами взаимодействия с организацией социального обслуживания (телефон, электронная почта, электронный сервис)?
- Да – 100%
 - Нет – 0%
18. Довольны ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации социального обслуживания, с которыми общались по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов?
- Да – 100%
 - Нет - 0%
19. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию социального обслуживания родственника и знакомым (или могли бы Вы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?
- Да – 100%
 - Нет /Затрудняюсь ответить - 0%
20. 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%
 - Затрудняюсь ответить – 0 %
21. По вашему мнению, достаточно ли хорошие в целом условия оказания услуг в организации социального обслуживания?
- Да – 100%
 - Нет – 0%
22. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации социального обслуживания – не отражены в анкетах предложения граждан.
23. Расскажите о себе:
- Ваш пол
- Мужской – 38%
 - Женский – 62%
24. Ваш возраст (полных лет)
- от 18 до 23 – 47 человек
- от 35 до 45 – 36 человек
- от 46 до 55 – 24 человека
25. Ваш статус
- Получатель услуг – 47 человек
 - Родитель (законный представитель) получателя услуг – 60 человек.

Анализ удовлетворенности социальными услугами по критериям качества:

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 услуг – 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%.

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

- Доля получателей социальных услуг, получивших 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%;

- Повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания определяется исходя из мероприятий, направленных на совершенствование деятельности организации при предоставлении социального обслуживания – 100%.

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

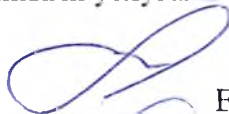
- Доля лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей до 23 лет, в отношении которых осуществляется постинтернатное сопровождение – 100%;

- 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%

Председатель комиссии:

 Е.П. Гасс

Члены комиссии:

Юрисконсульт

 Н.Ю. Бирюкова

Заместитель директора
по воспитательной работе

 Т.В. Якимчик

Заведующая отделением
социальной реабилитации
и социальной диагностики

 М.И. Хаснутдинова

Заведующая отделением
Социально – правовой помощи

 М.А. Маркова