

**Акт № 4**  
**О проведении мониторинга**

«28» декабря 2024 г.

с. Подовинное

Опрос получателей социальных услуг был осуществлен с 23 декабря 2024 года по 26 декабря 2024 года на основании приказа директора МКУСО СРЦ «Надежда» от 23.12.2024 года № 860/д «О проведении мониторинга качества предоставления социальных услуг отделениями МКУСО СРЦ «Надежда» в 4 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: Исаева А.О. – юрисконсульт.

Якимчик Т.В. – заместитель директора по воспитательной работе.

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

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:** 4 квартал 2024 г.

**Дата заполнения акта:** 28.12.2024 года.

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

Всего в анкетировании приняло участие 167 человека, из которых 39% мужчины, 61% женщины.

Возраст анкетированных (полных лет):

от 18 до 23 – 42 человека

от 35 до 45 – 82 человека

от 46 до 55 – 43 человека

статус анкетированных:

○ Получатель услуг – 42 человека.

○ Родитель (законный представитель) получателя услуг – 125 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 – 39%
  - Женский – 61%
24. Ваш возраст (полных лет)
- от 18 до 23 – 42 человек
- от 35 до 45 – 82 человека
- от 46 до 55 – 43 человека
25. Ваш статус
- Получатель услуг – 42 человека.
  - Родитель (законный представитель) получателя услуг – 125 человек.

Анализ удовлетворительности 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

А.О. Исаева

Заместитель директора  
по воспитательной работе

Т.В. Якимчик

Заведующая отделением  
социальной реабилитации  
и социальной диагностики

М.И. Хаснутдинова