

В ГКУ СО ЯО СРЦ «Огонек» проведен мониторинг среди получателей услуг по удовлетворённости качеством оказания социальных услуг и доступности государственных услуг в сфере социального обслуживания.

Сроки проведения анкетирования: с июля по ноябрь 2014 года.

Количество респондентов: 50 человек.

Анкетирование анонимно.

Результаты анкетирования:

На первый вопрос: «Как бы Вы оценили свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг?» получены следующие ответы:

- |    |                               |                  |
|----|-------------------------------|------------------|
| 01 | Очень хорошо информирован (а) | – 48 % (24 чел.) |
| 02 | Хорошо информирован (а)       | – 38 % (19 чел.) |
| 03 | Информирован (а)              | - 12 % (6 чел.)  |
| 04 | Слабо информирован (а)        | - 2 % (1 чел.)   |
| 05 | Очень слабо информирован (а)  | - 0              |
| 06 | Не информирован (а)           | - 0              |
| 07 | Затрудняюсь ответить          | - 0              |

Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) являлся вторым вопросом и на него были получены следующие результаты:

- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 01 | Да, условия предоставления услуг на очень высоком уровне | – 52 % (26 чел.) |
| 02 | Да   | - 46% (23 чел.)  |
| 03 | Скорее да  | - 2% (1 чел.)    |
| 04 | Скорее нет   | –0               |
| 05 | Нет  | - 0              |
| 06 | Абсолютно нет  | - 0              |
| 07 | Затрудняюсь ответить                                     | - 0              |

На третий вопрос: «Как Вы оцениваете период ожидания в очереди при получении социальных услуг?» имеются такие ответы:

- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 01 | Очередь при получении услуг отсутствует                          | – 62 % (31 чел.) |
| 02 | Очереди практически нет  | – 26 % (13 чел.) |
| 03 | В основном период ожидания в очереди оцениваю как незначительный | – 8% (4 чел.)    |
| 04 | В основном период ожидания в очереди оцениваю как значительный   | – 2% (1 чел.)    |
| 05 | Вынужден (а) постоянно находиться в очереди                      | – 2% (1 чел.)    |
| 06 | Период ожидания в очереди длительный                             | -0               |
| 07 | Затрудняюсь ответить   | – 0              |

На четвертый вопрос: «Считаете ли Вы персонал, оказывающий социальные услуги в учреждении, компетентным?» имеется такой результат:

- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 01 | Высокий профессионализм и компетентность персонала | – 48 % (24 чел.) |
| 02 | Компетентен, достаточный уровень профессионализма  | – 46 % (23 чел.) |
| 03 | Скорее компетентен, чем не компетентен             | – 6% (3 чел.)    |
| 04 | Скорее не компетентен, чем компетентен             | - 0              |
| 05 | Не компетентен                                     | - 0              |
| 06 | Абсолютно не компетентен                           | - 0              |
| 07 | Затрудняюсь ответить                               | - 0              |

Вопрос пятый: «Считаете ли вы, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны?» на него респонденты ответили следующим образом:

- |    |                               |                  |
|----|-------------------------------|------------------|
| 01 | Да, всегда и в любой ситуации | – 64 % (32 чел.) |
| 02 | Да                            | - 30 % (15 чел.) |
| 03 | Скорее да                     | – 6% (3 чел.)    |
| 04 | Скорее нет                    | - 0              |
| 05 | Нет                           | -0               |

- 06 Абсолютно нет - 0
- 07 Затрудняюсь ответить –0

На шестой вопрос: «Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых социальных услуг в учреждении?» получен такой результат:

- 01 Да, качество оказания услуг очень высокое -60% (30 чел.)
- 02 Да – 36 % (18 чел.)
- 03 Скорее да – 4% (2 чел.)
- 04 Скорее нет - 0
- 05 Нет - 0
- 06 Абсолютно нет - 0
- 07 Затрудняюсь ответить – 0

Вопрос семь: «Удовлетворены ли Вы условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах учреждения?» имеет такие ответы:

- 01 Да, условия проживания очень хорошие – 72 % (36 чел.)
- 02 Да -24 % (12 чел.)
- 03 Скорее да - 2 % (1 чел.)
- 04 Скорее нет -0
- 05 Нет - 0
- 06 Абсолютно нет - 0
- 07 Затрудняюсь ответить – 2 % (1 чел.)

Вопрос восемь: «Порекомендовали ли бы Вы при необходимости социальные услуги, предоставляемые учреждением, своим родственникам или знакомым?» и по нему получены такие ответы:

- 01 Да, я всегда рекомендую услуги учреждения – 48% (24 чел.)
- 02 Да – 48% (24 чел.)
- 03 Скорее да - 4 % (2 чел.)
- 04 Скорее нет - 0
- 05 Нет - 0
- 06 Абсолютно нет - 0
- 07 Затрудняюсь ответить – 0

На девятый вопрос: «Удовлетворены ли Вы качеством питания?» были получены следующие результаты:

- 01 Да, качество питания очень высокое – 54 % (27 чел.)
- 02 Да – 42% (21 чел.)
- 03 Скорее да -4 % (2 чел.)
- 04 Скорее нет - 0
- 05 Нет -0
- 06 Абсолютно нет -0
- 07 Затрудняюсь ответить - 0

Последний, десятый, вопрос: «Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)?» имеет такие результаты ответов:

- 01 Да, качество мероприятий очень высокое – 58% (29 чел.)
- 02 Да – 40 % (20 чел.)
- 03 Скорее да – 2% (1 чел.)
- 04 Скорее нет- 0
- 05 Нет- 0
- 06 Абсолютно нет - 0
- 07 Затрудняюсь ответить - 0

**Предложения, пожелания респондентов по улучшению качества предоставляемых услуг:**

- проведение дополнительных занятий по подготовке детей к школьному обучению;  
Таким образом, анализируя полученные данные можно сделать следующий вывод:

Деятельность коллектива направлена на предоставление качественных и доступных услуг детям, семьям с детьми, находящимся в социально-опасном положении и трудной жизненной ситуации. Анализ анкет показал, что большинство респондентов информированы о деятельности учреждения и услугах, предоставляемых СРЦ. Высокий процент утвердительных ответов на вопросы, связанные с качеством получаемых в СРЦ услуг, можно оценивать как результат достаточно эффективной деятельности коллектива.

Большинство клиентов, участвующих в анкетировании, отмечают доброжелательность и компетентность сотрудников центра. Негативных ответов, которые могли бы влиять на успешную реабилитацию воспитанников и членов их семей, не получено.

Обработка анкет проведена членом  
Попечительского совета  
ГКУ СО ЯО СРЦ «Огонёк»



Л.А. Шевкопляс