ГКУСО ВО «Меленковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»

Аналитическая справка

по итогам проведения анкетирования по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания 2017г

В 2017 году число респондентов составило 33 человека, что составило 10% от утвержденного государственного задания по ИППСУ. Анкетирование проводили волонтеры - студенты ВУЗов.

При проведении анкетирования использовалась анкета для полустационарной формы обслуживания. Проведенный анализ результатов анкетирования качества оказываемых услуг в 2017 г. показал:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вопрос | Ответы | Чел./ % |
| Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, и том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг? | да | 33 ч./ 100% |
| Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными? | да | 33 ч./100% |
| Как Вы оцениваете благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена? | хорошее | 33 ч./100% |
| Вы ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги? | ранее  установленного  срока | 1 чел/3% |
| В срок | 32 чел./77% |
| Как Вы оцениваете среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг? | менее 15минут | 33 ч./100% |
| Считаете ли Вы, что работники организации доброжелательны, вежливы и внимательны? | да | 33 ч./100% |
| Положительно ли Вы оценивайте изменение качества жизни в результате получения социальных услуг? | да | 33ч./100% |
| Удовлетворены Вы условиями жилого помещения? | да | 33 ч./100% |
| Удовлетворены Вы наличием оборудования для предоставления социальных услуг? | да | 33 ч./100% |
| Удовлетворены Вы питанием? | да | 33ч./ 100% |
| Удовлетворены Вы мебелью и мягким инвентарем? | да | 33 ч./100% |
| Удовлетворены Вы предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг? | да | 33ч/100% |
| Удовлетворены Вы хранением личных вещей? | да | 33ч/100% |
| Удовлетворены Вы оборудованным для инвалидов санитарно - гигиеническим помещением? | скорее да чем нет | 2 чел./ 5% |
| да | 31 чел/ 95% |
| Удовлетворены Вы санитарным содержанием санитарно- технического оборудования? | да | 33ч/100% |
| Удовлетворены Вы порядком оплаты социальных услуг? | да | 33ч/100% |
| Удовлетворены Вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг? | да | 33ч/100% |
| Удовлетворены Вы графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания? | да | 33ч/ 100% |
| Удовлетворены Вы оперативностью решения вопросов? | да | 33ч/100% |
| Удовлетворены Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих, групповой характер (оздоровительных, досуговых)? | да | 33ч/100% |
| Готовы Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании? | да | 33ч/100% |
|  |  |  |

*Интервьюеры:*

*Елизарова Е. Б.– студентка ВЛГУ им Столетовых*

*Никитаева Т. А. – студентка Ивановской государственной медицинской академии*

*Шаматова Д. А. – студентка МГУ им.Ломоносова*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Директор |  | С.И. Кикеева |