**Аналитическая справка**

**по результатам анкетирования граждан,**

**получивших социальную услугу в ГКУ СО «КЦСО «Ровесник»**

В ходе проведения анкетирования по оценке качества предоставляемых услуг было опрошено **105** получателей социальных услуг в стационарной форме.

Категория опрошенных получателей – воспитанники Центра, их семьи и сотрудники. Воспитанникам оказываются социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, а также услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей. Для проведения исследования использована анкета для опроса получателей социальных услуг в стационарной форме (Приложение 1).

**1.** В ходе проведения анкетирования опрошены 10 законных представителей, из них: 1 мужчина (10 %) и 9 женщин (90 %). Возраст респондентов: от 18 до 30 лет – 1 человек (10 %), от 30 до 45 лет – 4 человека (40 %), 45-60 лет – 5 человек (50 %).

**2.** О возможности получения социальных услуг в ГКУ СО «КЦСО Ровесник» 4 человека (3,8 %) узнали от родственников/соседей/знакомых,

15 человек (14,2 %) – предложили работники правоохранительных органов.

**3.** Качеством, полнотой и доступностью информации о предоставляемых услугах (на сайте: <https://rovesniksamara.ru/>), при обращении по телефону или личном обращении) удовлетворены 105 респондентов (100 %).

**4.** 105 клиентов (100 %) считают условия оказания услуг в Центре доступными.

**5.** 92 респондента (87 %) считают благоустройство и содержание помещения Центра хорошим.

**6.** 105 человек (100 %) указали, что очередь для получения услуг отсутствует. С фактами нарушения графика работы учреждения респонденты не сталкивались.

**7.** 98 респондентов (93%) считают работников Центра доброжелательными, вежливыми, внимательными и компетентными.

**8.** 35 человек (33 %) считают, что качество их жизни и жизни их детей значительно улучшилось; 5 человек (4,7 %) считают, что проблема для решения которой они обратились в учреждение решена не полностью (ввиду наличия сложных множественных нарушений в детско-родительской подсистеме).

**9.** Действиями работников Центра в случае возникновения различных ситуаций с воспитанниками в момент их пребывания в учреждении 103 респондента (98 %) полностью удовлетворены.

**10.** 98 человек (93 %) готовы рекомендовать учреждение своим родственникам, знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.

**11.** Среди замечаний, предложений, пожеланий, высказанных клиентами Центра, можно отметить неудовлетверенность помещением, в котором непосредственно оказываются услуги несовершеннолетним (отделение, расположенное по адресу: пр. Кирова, 67)

В результате проведённого анкетирования можно сделать следующие выводы:

- получатели социальных услуг имеют высокий уровень информированности о видах и формах социальных услуг, предоставляемых в Центре и активно используют различные источники информации, в том числе информационные стенды Учреждения;

- воспитанники чувствуют себя в Центре комфортно и безопасно;

- социальные услуги, предоставляемые в Центре, доступны, качество социальных услуг в последнее время улучшилось;

- большинство анкетируемых удовлетворены качеством предоставления правовой и социально-медицинской помощи, организацией досуговой деятельности и деятельности по установлению благоприятного психологического климата; взаимоотношения с персоналом и специалистами Центра оцениваются получателями социальных услуг, как положительные и устраивают большинство опрошенных.