

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 **120** получателей социальных услуг в стационарной форме с целью изучения потребности и удовлетворённости клиентов получаемыми социальными услугами.

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 15 законных представителей, из них: 2 мужчин (13,33 %) и 13 женщин (86,66 %). Возраст респондентов: от 18 до 40 лет – 3 человека (20 %), от 40 до 45 лет – 9 человек (60 %), 45-60 лет – 3 человека (20 %).

2. О возможности получения социальных услуг в ГКУ СО «КЦСО Ровесник» 2 человека (13,33 %) узнали от родственников/соседей/знакомых, 13 человек (86,66 %) – 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 120 респондентов (100 %).

4. 110 клиентов (91,66 %) считают условия оказания услуг в Центре доступными.

5. 103 респондента (85,83 %) считают благоустройство и содержание помещения Центра хорошим.

6. 120 человек (100 %) указали, что очередь для получения услуг отсутствует. С фактами нарушения графика работы учреждения респонденты не сталкивались.

7. 116 респондентов (96,66 %) считают работников Центра доброжелательными, вежливыми, внимательными и компетентными.

8. 73 человек (60,83 %) считают, что качество их жизни и жизни их детей значительно улучшилось; 7 человек (5,83 %) 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 111 респондента (92,5 %) полностью удовлетворены.

10. 100 человек (83,33 %) готовы рекомендовать учреждение своим родственникам, знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.

В результате проведенного 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 анкетированных 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.