

**Аналитическая справка**  
**мониторинга результатов анкетирования граждан,**  
**получивших социальную услугу в**  
**ГКУ СО «КЦСО «Ровесник» от 16.10.2023г.**

В ходе проведения анкетирования по оценке качества предоставляемых услуг было опрошено **115** 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 и успешной социализации получателей. Для проведения исследования использована анкета для опроса получателей социальных услуг в стационарной форме (Приложение 1).

**1.** В ходе проведения анкетирования опрошены 20 законных представителей, из них: 3 мужчин (15 %) и 17 женщин (85 %). Возраст респондентов: от 18 до 45 лет – 10 человека ( 50%), от 45 до 50 лет – 6 человек (30%), 45-60 лет – 4 человека ( 20%).

**2.** О возможности получения социальных услуг в ГКУ СО «КЦСО Ровесник» 4 человека ( 3,47 %) узнали от родственников/соседей/знакомых, 13 человек ( 11,30 %) – 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 98 респондентов ( 85,2 %).

**4.** 101 клиента (87,82 %) считают условия оказания услуг в Центре доступными.

5. 103 респондента (89,6%) считают благоустройство и содержание помещения Центра на должном уровне.

6. 99 человек (86,1 %) указали, что очередь для получения услуг отсутствует. С фактами нарушения графика работы учреждения респонденты не сталкивались.

7. 101 респондент (87,82%) считают работников Центра доброжелательными, вежливыми, внимательными и компетентными.

8. 70 человек (60,86%) считают, что качество их жизни и жизни их детей значительно улучшилось; 10 человек (14,28%) считают, что проблема для решения которой они обратились в учреждение решена не полностью (ввиду наличия сложных социально-экономических затруднений, 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 (96,5%) полностью удовлетворены.

10. 92 человека (80%) 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;
- для совершенствования качества предоставления сотрудниками ГКУ СО «КЦ СО «Ровесник» социальных услуг на регулярной основе с сотрудниками проводится групповая работа в форме тренинга направленная на повышение коэффициента полезного действия работников социальной сферы. Данный

вид работы позволяет эффективно осуществлять профилактику эмоционального выгорания и формировать ресурсосберегающие компетенции у сотрудников социальной сферы;

- 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.

Директор  
ГКУ СО «КЦ СО «Ровесник»



Н.А. Столярова

