

Справка
по результатам проведения анкетирования (опроса, мониторинга) получателей
социальных услуг учреждения

Сроки проведения контрольного мероприятия: с 10.04.2018 по 24.04.2018

В опросе приняло участие 422 получателя социальных услуг.

В ходе анализа проведенного анкетирования установлено:

- 100% респондентов информированы о работе учреждения;
- 99,8% респондентов считают условия оказания услуг доступными;
- 99,7% респондентов отмечают длительность ожидания в очереди при личном обращении к специалисту учреждения менее 15 минут;
- 100% респондентов дают высокие оценки доброжелательности, вежливости и внимательности специалистов учреждения, оказывающих услуги;
- 100% респондентов дают высокие оценки компетентности (профессионализма) специалистов учреждения, оказывающих услуги;
- 100% респондентов отмечают, что в результате получения социальных услуг качество его жизни улучшилось либо осталось на прежнем уровне;
- 99,2% респондентов рекомендуют услуги учреждения своим родственникам и знакомым.

Удовлетворенность получателей социальных услуг качеством обслуживания учреждения составила: 99,63%

1. Респондентами в отделениях надомного обслуживания стали 318 человек.

- среди ПСУ надомного обслуживания информированность о работе учреждения составила 100%;
- 98,6% респондентов считают условий оказания услуг доступными;
- 100% ПСУ дают высокие оценки доброжелательности, вежливости и внимательности, а так же компетентности (профессионализма) специалистов учреждения, оказывающих услуги;
- только 0,7% опрошенных отмечают снижение качества жизни в результате получения социальных услуг;
- 99,3% респондентов удовлетворены условиями оказания социальных услуг;
- 97,3% ПСУ надомного обслуживания рекомендуют услуги учреждения своим родственникам и знакомым.
- среди ПСУ, вставших на надомное обслуживание в текущем году, только четверо отметили, что длительность ожидания начала предоставления социальных услуг свыше 10 дней и один человек обозначил длительность ожидания в очереди при личном обращении к специалисту учреждения свыше 15 минут.

В целом, удовлетворенность ПСУ надомного обслуживания составила 99,77%.

2. Респондентами в социально-реабилитационном отделении стали 20 человек.

- 100% опрашиваемых информированы в полном объеме или достаточно информированы о работе учреждения;
- все опрошенные считают условия оказания услуг доступными;
- 100% ПСУ дают высокий балл оценке работы специалистов;
- все респонденты удовлетворены условиями предоставления социальных услуг и отмечают улучшение качества жизни после их получения;
- 100% ПСУ обозначают длительность ожидания начала предоставления социальных услуг менее 10 дней при отсутствии очереди при личном обращении к специалистам учреждения.
- все респонденты социально-реабилитационного отделения рекомендуют услуги учреждения своим родственникам и знакомым.

В целом, удовлетворенность ПСУ социально-реабилитационного отделения составила 100%.

3. Респондентами в отделении социальной адаптации для лиц без определённого места жительства и занятий стали 16 человек.

- 100% из числа опрошенных в разной степени информированы о работе учреждения;
- 100% ПСУ удовлетворены благоустройством и содержанием помещения учреждения

- один человек обозначил длительность ожидания начала предоставления социальных услуг 10 дней, а остальные - менее 10 дней;
- респонденты отмечают длительность ожидания в очереди при личном обращении либо менее 15 минут, либо отсутствие очереди;
- при оценке работы специалистов низкий уровень не обозначил никто;
- никто из опрошенных не отметил снижение качества жизни в результате получения социальных услуг;
- удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг высказывают все респонденты;
- 100% опрошенных рекомендуют услуги учреждению своим родственникам и знакомым.

В целом, удовлетворенность ПСУ отделения социальной адаптации для лиц без определённого места жительства и занятий составила 100%.

4. Респондентами в отделении социального обслуживания граждан пожилого возраста, проживающих в специальном жилом доме для одиноких престарелых стали 15 человек.

- 100% респондентов информированы о работе учреждения;
- два человека охарактеризовали благоустройство и содержание помещения на низком уровне;
- 100% указывают на длительность ожидания до начала предоставления социальных услуг 10 дней или менее 10 дней;
- 100% удовлетворены уровнем доброжелательности, вежливости и внимательности, а также компетентности (профессионализма) специалистов;
- никто из респондентов не отметил снижение качества жизни;
- все опрошенные удовлетворены условиями предоставления социальных услуг.
- 87% ПСУ рекомендуют услуги учреждению своим родственникам и знакомым.

В целом, удовлетворенность ПСУ отделения социального обслуживания граждан пожилого возраста, проживающих в специальном жилом доме для одиноких престарелых, составила 97,33%.

5. Респондентами в отделении срочного социального обслуживания стали 53 человека.

- 100% опрошенных информированы о работе учреждения;
- все респонденты оценили условия оказания услуг на высоком и хорошем уровне;
- все участники опроса обозначили отсутствие очереди при личном приеме либо длительность менее 15 минут;
- высокие баллы поставлены ПСУ при оценке работы специалистов (91% - высокий уровень, 9% - хороший уровень);

- 100% опрошенных считают информацию, которую предоставили специалисты, полной;
- 100% ПСУ рекомендуют услуги учреждения своим родственникам и знакомым.

В целом, удовлетворенность ПСУ отделения срочного социального обслуживания составила 100%.

$(100+100+97,33)/3 = 99,11$ – процент удовлетворенности качеством предоставления социальных услуг в полустационарной форме обслуживания, кроме оценки получателей срочных социальных услуг

$(99,77+99,11+100)/3=99,63$ - общий процент по учреждению