



УТВЕРЖДАЮ:
Директор МУ «КЦСОН
Октябрьского муниципального
района имени Н.Ф. Ратушной»
Е.В. Разорвина

Акт о проведении анкетирования

«18» ноября 2022 г.

с. Октябрьское

Опрос получателей социальных услуг был осуществлён с 07 ноября 2022 года по 18 ноября 2022 года на основании приказа директора МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной» от 07.11.2022 года № ____ «О проведении мониторинга качества и доступности социальных услуг, предоставляемых отделением помощи семье и детям».

В состав комиссии по мониторингу изучения мнения населения, оценке соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг вошли:

Председатель комиссии: Лиман Н.Н. – главный бухгалтер

Члены комиссии: Сычёва О.И. – заместитель директора по общим вопросам,
Наймушина О.А. – юрисконсульт.

В опросе приняли участие получатели муниципальных услуг на добровольной и свободной основе.

Всего в отделении социальной помощи семье и детям за 10 месяцев 2022 года было оказано социальных услуг 864 получателям социальных услуг. Для достоверного изучения мнения достаточно не менее одной пятой от количества, а именно 173 граждан. При проведении анкетирования опрошено - 176 человек.

Изучение мнения населения проведено с учётом профилактики распространения коронавирусной инфекции путём устного телефонного опроса и личном анкетировании после приёма граждан специалистами отделения социальной помощи семье и детям. Анкетирование проводилось по вопросам, регламентированным Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 августа 2013 г. № 391а "О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания".

Всего в анкетировании приняло участие 176 человек, 16 мужчины (9 %) и 160 женщин (91 %), в соответствии с возрастной градацией:

- в возрасте от 18 до 25 лет – 4 человека (2%),
- в возрасте от 25 до 35 лет – 28 человек (16%),
- в возрасте от 35 до 45 лет – 96 человека (55 %),
- в возрасте от 45 до 55 лет – 48 человек (27 %),
- в возрасте от 55 до 65 лет - 0 человек (0 %),
- в возрасте 65+ - 0 человек (0 %).

Были получены следующие ответы на вопросы анкеты:

1. В который раз Вы обратились в организацию социального обслуживания за получением социальных услуг:

- впервые 7 (4 %),
- повторно 25 (14 %),
- более двух раз 144 (82 %).

2. Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг:

- хорошо информирован (а) 176 (100 %),

- слабо информирован (а) 0,
 - не информирован (а) 0.
3. Довольны ли вы качеством комплекса предоставляемых социальных услуг отделением социальной помощи семье и детям?
- да – 176 (100 %),
 - нет – 0 (0 %),
 - затрудняюсь ответить – 0.
4. Что Вам нравится в предоставлении педагогических услуг отделением социальной помощи семье и детям:
- рекомендации специалистов – 69 (39%),
 - консультации – 74 (42%),
 - мероприятия – 62 (35%),
 - игровые тренинги – 7 (4%),
 - познавательные материалы – 37 (21%),
 - другое - 19 (11%).
5. Что помогло больше всего из комплекса предоставленных социальных услуг?
- Психологические – 81 (46 %),
 - Педагогические – 56 (32%),
 - социально-бытовые – 126 (72%),
 - социально-экономические - 44 (25%).
6. Помогают ли работники отделения социальной помощи семье и детям сохранять семейные ценности?
- да – 176 (100 %),
 - нет – 0 (0 %),
 - затрудняюсь ответить – 0.
7. Регулярно ли взаимодействуют специалисты отделения социальной помощи семье и детям с вашей семьёй?
- да – 171 (97 %),
 - нет – 0 (0 %),
 - затрудняюсь ответить – 5 (3 %).
8. Какие способы дистанционного взаимодействия вы использовали?
- телефон – 163 (93 %),
 - электронный сервис на сайте Центра - 0 (0%),
 - другое – 13 (7 %).
9. Были ли затруднения в оформлении документов для получения услуг в Центре:
- да – 0,
 - нет – 176 (100 %).
10. Укажите среднее время ожидания приёма к специалисту Центра при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг:
- менее 10 минут – 164 (93 %),
 - от 10 до 20 минут – 12 (7 %),
 - от 20 до 30 минут – 0,
 - более 30 минут – 0.
11. Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг:
- да – 176 (100 %)
 - не совсем – 0,
 - нет – 0.
12. Удовлетворяют ли Вас компетентностью персонала при предоставлении услуг:
- да – 176 (100 %)
 - не совсем – 0,

- нет – 0.

13. Считаете ли Вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны:

- да – 176 (100 %)
- не совсем – 0,
- нет – 0.

14. Если Вы участвуете в мероприятиях, проводимых центром, удовлетворены ли Вы их качеством:

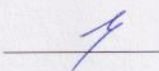
- Да – 160 (81%),
- Нет – 0,
- Не участвовал, не могу оценить – 16 (9 %).

На последний вопрос анкеты

15. Ваши предложения по улучшению работы отделения социальной помощи семье и детям по предоставлению социальных услуг: предложений не поступило.

Вывод: 176 (100 %) получателей социальных услуг удовлетворены условиями предоставления социальных услуг, компетентностью персонала. Претензий к оказанию услуг у получателей социальных услуг нет. Предоставляемые социальные услуги востребованы получателями социальных услуг. Работу отделения социальной помощи семье и детям можно считать удовлетворительной.

Председатель комиссии
главный бухгалтер

 Лиман Н.Н

Члены комиссии:
заместитель директора
по общим вопросам
юрисконсульт

 Сычёва О.И.
 Наймушина О.А.

Ознакомлена

Заведующая отделением
социальной помощи семье и детям
«18» ноября 2022 г.



С.Г. Лаврова