



Акт о проведении анкетирования

«15» октября 2021 г.

с. Октябрьское

Опрос получателей социальных услуг был осуществлён с 11 октября 2021 года по 15 октября 2021 года на основании приказа директора МУ «КЦСОН Октябрьского муниципального района имени Н.Ф. Ратушной» от 11.10.2021 года № 163 «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,
Михеенкова А.В. – юрисконсульт.

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

Всего в отделении социальной помощи семье и детям за 9 месяцев 2021 года было оказано социальных услуг 777 получателям социальных услуг. Для достоверного изучения мнения достаточно не менее одной пятой от количества, а именно 155 граждан. При проведении анкетирования опрошено - 155 человек.

Изучение мнения населения проведено с учётом профилактики распространения коронавирусной инфекции путём устного телефонного опроса. 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 155 человек, 11 мужчины (7 %) и 144 женщины (93 %), в соответствии с возрастной градацией:

- в возрасте от 18 до 25 лет – 44 человек (28%),
- в возрасте от 25 до 35 лет – 33 человека (21%),
- в возрасте от 35 до 45 лет – 72 человека (47 %),
- в возрасте от 45 до 55 лет – 6 человек (4 %),
- 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 6 (4 %),
- повторно 22 (14 %),
- более двух раз 127 (82 %).

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

- хорошо информирован (а) 149 (96 %),
- слабо информирован (а) 6 (4 %),

- не информирован (а) 0.
3. Довольны ли вы качеством комплекса предоставляемых социальных услуг отделением социальной помощи семье и детям?
- да – 133 (86 %),
 - нет – 0 (0 %),
 - затрудняюсь ответить – 22 (14%).
4. Что Вам нравится в предоставлении педагогических услуг отделением социальной помощи семье и детям:
- рекомендации специалистов – 61 (39%),
 - консультации – 66 (42%),
 - мероприятия – 55 (35%),
 - игровые тренинги – 6 (4%),
 - познавательные материалы – 33 (21%),
 - другое - 17 (11%).
5. Что помогло больше всего из комплекса предоставленных социальных услуг?
- Психологические – 72 (46 %),
 - Педагогические – 39 (25%),
 - социально-бытовые – 127 (82%),
 - социально-экономические - 50 (32%).
6. Помогают ли работники отделения социальной помощи семье и детям сохранять семейные ценности?
- да – 144 (93 %),
 - нет – 0 (0 %),
 - затрудняюсь ответить – 11 (7 %).
7. Регулярно ли взаимодействуют специалисты отделения социальной помощи семье и детям с вашей семьёй?
- да – 150 (97 %),
 - нет – 0 (0 %),
 - затрудняюсь ответить – 5 (3 %).
8. Какие способы дистанционного взаимодействия вы использовали?
- телефон – 145 (93 %),
 - электронный сервис на сайте Центра - 0 (0%),
 - другое – 11 (7 %).
9. Были ли затруднения в оформлении документов для получения услуг в Центре:
- да – 5 (3 %),
 - нет – 150 (97 %).
10. Укажите среднее время ожидания приёма к специалисту Центра при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг:
- менее 10 минут – 122 (79 %),
 - от 10 до 20 минут – 33 (21%),
 - от 20 до 30 минут – 0,
 - более 30 минут – 0.
11. Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг:
- да – 144 (93 %)
 - не совсем – 6 (4%),
 - нет – 5 (3%).
12. Удовлетворяют ли Вас компетентностью персонала при предоставлении услуг:
- да – 144 (93 %)
 - не совсем – 6 (4%),
 - нет – 5 (3%).

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

- да – 150 (97 %),
- не совсем – 0,
- нет – 5 (3%)..

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


- Да – 72 (46%),
- Нет – 8 (11%),
- Не участвовал, не могу оценить – 72 (46%).

На последний вопрос анкеты

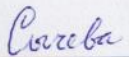
15. Ваши предложения по улучшению работы отделения социальной помощи семье и детям по предоставлению социальных услуг: 105 (68%) респондентов высказали слова благодарности, 5(3%) предложили предоставлять больше услуг.

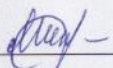
Вывод: 144 (93 %) получателей социальных услуг удовлетворены условиями предоставления социальных услуг, компетентностью персонала. 105 (68%) респондентов высказали слова благодарности. Претензий к оказанию услуг у получателей социальных услуг нет. Предоставляемые социальные услуги востребованы получателями социальных услуг. Работу отделения социальной помощи семье и детям можно считать удовлетворительной.

Председатель комиссии
главный бухгалтер

 Лиман Н.Н

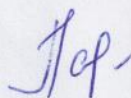
Члены комиссии:
заместитель директора
по общим вопросам
экономист
по финансовой работе

 Сычёва О.И.

 Михееenkova А.В.

Ознакомлена

Заведующая отделением
социальной помощи семье и детям
«15» октября 2021 г.



С.Г. Лаврова