

Анализ анкетирования получателей социальных услуг
 в рамках проводимого мониторинга реализации Федерального закона от 28 декабря 2013г. №442-ФЗ «Об
 основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»
 за 2 квартал 2017года

Кол-во обслуженных граждан	Кол-во обслуженных граждан, среди которых проведено анкетирование	Условия получения социальных услуг		Удовлетворенность доступностью информации о ФЗ от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ		Доля граждан, удовлетворенных качеством и доступностью полученных социальных услуг, от общего числа получивших социальные услуги в учреждении социального обслуживания	
		за плату (%)	бесплатно (%)	да (%)	нет (%)	да (%)	нет (%)
Чел. 470	Чел. 113	0	100	98,2% (83чел.)	1,8% (2чел.)	98,2% (83чел.)	1,8% (2чел.)

Директор
 Исп. Сердинова И.Г.
 Тел. 76-07-52



Саввина М.Н

СПРАВКА

по итогам проведения мероприятий по оценке степени удовлетворенности получателей социальных услуг, услугами, предоставляемыми в осуществлении текущего контроля в ГКУ СО «ВОЦППН» в рамках Порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания в центрах (отделениях) психолого-педагогической помощи населению.

во 2 квартале 2017 г.

С целью мониторинга реализации Федерального закона от 28 декабря 2013. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» во 2 квартале 2017 года специалистами отделения приема граждан, социального сопровождения и организационно-технической работы было проанализировано 85 анкет .

Анализ по анкетам. Удовлетворенность доступностью информации о ФЗ от 28.12.2013г. № 442-ФЗ составляет 98,3% (83чел.), не удовлетворены доступностью информации о ФЗ от 28.12.2013г. №442-ФЗ составляет 1,7% (2 чел.). Из общего числа опрошенных: получателей социальных услуг за плату - 0% (0 чел.), бесплатно-100,% (85 чел.). Обратились в учреждение: за получением срочных социальных услуг- 31,8% (27чел); в рамках индивидуальной программы получателя социальных услуг- 87% (74 чел.). Оказание социальных услуг: взрослым – 42,3% (36 чел.); детям 84,7% (72 чел.). На вопрос о периоде ожидания в очереди на получение социальных услуг в нашем учреждении ответы были: очередь отсутствует (менее 15 минут)- 96% (80 чел.); незначительный период ожидания (15-30 минут)- 4% (5чел.); длительный период ожидания (более 30 минут) -0% (0чел.). Соответствовали получаемые Вами услуги услугам, указанным в Вашей индивидуальной программе получателя социальных услуг получатели ответили: полностью соответствуют- 98,3% (83чел.); частично соответствуют-1,7% (2чел.); не соответствуют-0% (0 чел.) На вопрос своевременно ли предоставляются Вам услуги, указанные в Вашей индивидуальной программе получателя социальных услуг) ответили: да - 99,2% (84чел), нет-0,8% (1чел.). Наличие трудностей при получении социальных услуг да-1,2% (1чел.); нет -98,8% (84чел).

Совместно с данными анкетами были проанализированы анкеты обратной связи –90 шт., которые содержат положительные отзывы и один отрицательный (грустный смайлик), Книга отзывов и предложений, содержащая 21 положительный отзыв, среди которых благодарность директору Саввиной М.Н., зам. директора Ганцевой А.И., специалисту по комплексной реабилитации Евдокимовой С.Н. за проведение семинаров, заведующей отделения психолого-педагогической помощи Виноградовой Е.Н. и специалистам данного отделения Смирновой М.Ю., Логуновой Л.А. Шевцовой Н.В., Фоминой О.В., Коротковой Е.В., Перовой Л.К, Кириленко Е.В.; заведующей консультативного отделения Киликаевой Е.И. и специалистам отделения Янину К.Д., Оганесяну С.В., Копаневой М.А., специалистам отделения приема граждан, службы сопровождения и организационно-технической работы Казаковой С.И., Тихоновой М.В. ,а также всему персоналу учреждения.

Специалист ответственный за проведение исследования

Тихонова М.В.

СПРАВКА

по итогам проведения мероприятий по оценке степени удовлетворенности получателей социальных услуг, услугами, предоставляемыми в осуществлении текущего контроля в ГКУ СО «ВОЦППН» в рамках Порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме в отделениях (службах) срочного социального обслуживания во 2 квартале 2017 г.

С целью мониторинга реализации Федерального закона от 28 декабря 2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» во 2 квартале 2017 года специалистами службы срочного социального обслуживания отделения приема граждан, социального сопровождения и организационно-технической работы было проанализировано 28 анкет.

Анализ по анкетам (интервью). Удовлетворенность доступностью информации о ФЗ от 28.12.2013г. № 442-ФЗ составляет 100% (28чел.), не удовлетворены доступностью информации о ФЗ от 28.12.2013г. №442-ФЗ составляет 0% (0 чел). Из общего числа опрошенных: получателей социальных услуг за плату - 0% (0 чел.), бесплатно - 100% (28 чел.).

Книга отзывов и предложений, содержит 0 положительных отзывов.

Специалист ответственный за проведение исследования

Харькова И.В.