

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
«РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ  
С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ДЗЕРЖИНСКОГО РАЙОНА ГОРОДА НИЖНИЙ ТАГИЛ»**

**Протокол анкетирования**

**по анализу удовлетворенности качеством условий оказания социальных услуг  
в Реабилитационном Центре за период с 01.07.2021 г. по 30.09.2021 г.**

В анкетировании принимали участие: 72 человека, из них:

Муж. – 13 чел.      Жен. – 59 чел.

20-29 лет – 16 чел.; 30-39 лет – 37 чел.; 40-49 лет – 17 чел.; 50-59 лет – 2 чел.; 60 и старше – 0 чел.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 3)

Да – 47 чел.;      Нет – 25 чел.

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

Да – 47 чел.;      Нет – 0 чел.

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 3)

Да – 46 чел.;      Нет – 26 чел.

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

Да – 46 чел.;      Нет – 0 чел.

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), с графиком прихода социального работника на дом, внутренним распорядком и прочее)?

Да – 72 чел.;      Нет – 0 чел.

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации) и прочие условия)?

Да – 72 чел.;      Нет – 0 чел.

Большинство опрошенных составляют женщины – 82%

Возраст респондентов распределен следующим образом: 22% - 20-29 лет, 51% - 30-39 лет, 23% - 40-49 лет, 4% - 50-59 лет.

К информации о деятельности на стендах и сайте учреждения обращались больше половины опрошенных клиентов 65%

Все 100% опрошенных удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Все 100% опрошенных считают, что им своевременно была предоставлена услуга в организации. Это очень хороший показатель.

7. Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 9)

Да – 38 чел.; Нет – 34 чел.

8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да – 38 чел.; Нет – 0 чел.

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники справочной, приемного отделения и прочие работники)?

Да – 72 чел.; Нет – 0 чел.

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (социальные работники, работники организации, оказывающие услуги и прочие)?

Да – 72 чел.; Нет – 0 чел.

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», онлайн анкета для опроса граждан на сайте и т.п.)? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 13)

Да – 52 чел.; Нет – 20 чел.

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

Да – 52 чел.; Нет – 0 чел.

13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

Да – 72 чел.; Нет – 0 чел.

14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.); навигацией внутри организации (наличием информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочих организационных условий оказания услуг)?

Да – 72 чел.; Нет – 0 чел.

15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

Да – 71 чел.; Нет – 1 чел.

Число респондентов, имеющих ребёнка с установленным статусом «ребёнок-инвалид», составляет 52%. Все удовлетворены доступностью предоставления услуг.

Больше половины респондентов пользовались дистанционными способами взаимодействия с организацией – 72%

Все клиенты, воспользовавшиеся дистанционными способами, удовлетворены качеством оказания услуг.

Все 100% респондентов удовлетворены организационными условиями предоставления услуг

Один человек из 72 опрошенных указал что он не удовлетворен в целом условиями оказания услуг в организации. Возможно, это связано с тем, что срок реабилитации составляет 15 дней, о чем неоднократно пишут респонденты в п. 16

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:
- Все очень понравилось и мне, как родителю и ребенку. Хотелось бы расширить перечень специалистов, например гастроэнтеролога, хирурга, иммунолога-аллерголога, окулиста, отоларинголога.
  - Все понравилось, спасибо
  - Все устраивает
  - Все устраивает, всем довольны. Оставайтесь такой же хорошей организацией в помощь родителям и детям
  - Закупить новое мед. оборудование, тренажеры современные с электронным управлением, расширить штат мед. работников и увеличить время пребывания в реабилитационном центре
  - Очень короткий срок реабилитации! Ребенок успевает только адаптироваться!!!
  - Предлагаю увеличить срок пребывания детей в реабилитационном центре хотя бы до 2-х месяцев, т.к. за данный период, ребенок только начинает адаптироваться
  - Придем еще раз обязательно!
  - Рабочий день увеличить до 18:00 (забирать детей)
  - Увеличить количество времени пребывания и лечение
  - Увеличить общий курс реабилитации детей
  - Хотелось бы, чтобы предметно-развивающая среда в группах была более расширена. Мало настольных и дидактических игр в доступе детей. Мало атрибутов для сюжетно-ролевых игр
  - Прием врача ортопеда
  - Увеличить срок реабилитации на дневном отделении до 1 месяца

В п.16 отсутствуют негативные отзывы о работе учреждения, присутствуют мелкие замечания, касающиеся материального оснащения учреждения, а так же получатели социальных услуг просят увеличить срок пребывания детей в Центре все чаще.

Директор ГАУ «РЦ Дзержинского района  
города Нижний Тагил»



Т.В. Лунева