

**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 01.01.2022 г. по 31.03.2022 г.**

В анкетировании принимали участие: 72 человека, из них:

Муж. – 11 чел.      Жен. – 61 чел.

20-29 лет – 18 чел.; 30-39 лет – 38 чел.; 40-49 лет – 13 чел.; 50-59 лет – 3 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 – 56 чел.;      Нет – 16 чел.

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

Да – 56 чел.;      Нет – 0 чел.

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 5)

Да – 44 чел.;      Нет – 28 чел.

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

Да – 44 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.

Распределение респондентов по: опрошенных женщин – 85%, мужчин – 15%

Большая часть респондентов имеют возраст от 30 до 39 - 52%

К информации о деятельности на стендах и сайте учреждения обращались больше половины опрошенных клиентов 61% (в 4 квартале прошлого года – 88%)

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 – 28 чел.; Нет – 44 чел.
8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?  
Да – 28 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 – 47 чел.; Нет – 25 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 – 47 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 16%. Все удовлетворены доступностью предоставления услуг.
- Все клиенты, воспользовавшиеся дистанционными способами, удовлетворены качеством оказания услуг.
- Все 100% респондентов удовлетворены организационными условиями предоставления услуг  
Один респондент из 42 опрошенных не удовлетворен в целом условиями оказания услуг в организации, скорее всего это связано с тем, что слишком короткий срок реабилитации в РЦ.

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

- "1) Хотелось бы более красочные площадки для прогулок детей, оснащенные инвентарем. 2) Побольше штат массажистов, чтоб с массажем повезло всем деткам"
- "Мы были в первый раз в вашем Центре. Нам все понравилось. Весь персонал доброжелательный. Мы получили консультации от специалистов. Спасибо Вам за Вашу работу. Надеемся, что мы еще к Вам придем за помощью"
- "Невролог не назначил массаж, аргументируя тем, что наш ребенок не инвалид и ему особо не нужен массаж, и тем что, массажисты не успевают делать массаж, тем кому более нужно, чем нашему ребенку"
- "Очень жаль, что сейчас услугами организации можно воспользоваться только один раз в год и всего 15 дней"
- "Питание в организации очень скудное, ребенок голодный. Чтобы прием специалистов был в вечернее время. В группах мало игрушек, среда не полифункциональная, не отражена сезонность"
- "Раз в год предоставлять лечение не только детям с инвалидностью, но и детям нуждающимся в лечении"
- "Условия хорошие, воспитатели очень понравились. Для лечебного дневного стационара считаю условия по оказанию услуг хорошие."
- "Все отлично. Предложений нет"
- "Пребывание ребенка в данном центре хотелось бы 3 месяца"
- "Продлить, прибавить дни для посещения и лечения детей"
- "Продолжительность лечения (прибывания) в Серебряном копытце увеличить с 3 недель до 2 месяцев. Очень мало времени у детей и педагогов"
- "Удлинить во времени курс реабилитации"

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