

Протокол анкетирования

**по анализу удовлетворенности качеством условий оказания социальных услуг
в Реабилитационном Центре за период с 01.01.2023 г. по 31.03.2023 г.**

В анкетировании принимали участие: 42 человека, из них:

Муж. – 7 чел. Жен. – 35 чел.

20-29 лет – 9 чел.; 30-39 лет – 23 чел.; 40-49 лет – 7 чел.; 50-59 лет – 1 чел.; 60 и старше – 2 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 – 23 чел.; Нет – 19 чел.

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

Да – 23 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 – 23 чел.; Нет – 19 чел.

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

Да – 23 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 – 41 чел.; Нет – 1 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 – 42 чел.; Нет – 0 чел.

Распределение респондентов по: опрошенных женщин – 84%, мужчин – 16%

Большая часть респондентов имеют возраст от 30 до 39 - 54%

К информации о деятельности на стендах и сайте учреждения обращались больше половины опрошенных клиентов 54% (в аналогичном периоде прошлого года – 61%)

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

97% 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 – 14 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 – 42 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 – 42 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 – 26 чел.; Нет – 16 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 – 26 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 – 42 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 – 41 чел.; Нет – 1 чел.
15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?
Да – 42 чел.; Нет – 0 чел.

Число респондентов, имеющих ребёнка с установленным статусом «ребёнок-инвалид», составляет 66%. Все удовлетворены доступностью предоставления услуг.

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

97% респондентов удовлетворены организационными условиями предоставления услуг

Условиями оказания услуг в целом в организации удовлетворены 100% респондентов.

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

- «Мы первый раз, все устраивает, ребенок идет с удовольствием, не плачет, не капризничает. Все хорошо, мы довольны. Воспитатели просто класс!»
- «Лечение назначать сразу при поступлении, а не через неделю. Встреча с психологом не состоялась, т.к. назначили на последние дни посещения РЦ, нужно заранее сделать выбор в течении недели, чтобы можно было выбрать день»
- «Указатели движения были бы не лишними, т.к. очень много коридоров, кабинетов, и без помощи сотрудников сложно найти нужный кабинет»

Директор ГАУСО СО «РЦ
города Нижний Тагил»



Т.В. Лунева

В п.16 отсутствуют негативные отзывы о работе учреждения, присутствуют мелкие замечания, касающиеся материального оснащения учреждения.

Протокол анкетирования

**по анализу удовлетворенности качеством условий оказания социальных услуг
в Реабилитационном Центре за период с 01.01.2023 г. по 31.03.2023 г.**

В анкетировании принимали участие: 30 человек, из них:

Муж. – 4 чел. Жен. – 26 чел.

20-29 лет – 7 чел.; 30-39 лет – 15 чел.; 40-49 лет – 8 чел.; 50-59 лет – 0 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 – 30 чел.; Нет – 0 чел.

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

Да – 30 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 – 26 чел.; Нет – 4 чел.

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

Да – 26 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 – 30 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 – 30 чел.; Нет – 0 чел.

Распределение респондентов по полу: процент опрошенных женщин 87%. Процент опрошенных мужчин составляет 13%

Большая часть респондентов имеют возраст от 30 до 39 - 50%.

К информации о деятельности на стендах и сайте учреждения обращались 100% опрошенных клиентов. Из них все 100% удовлетворены размещенной информацией

Из числа опрошенных полнотой и доступностью информации на оф.сайте учреждения удовлетворены 100%

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

100% опрошенных удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг

7. Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 9)
Да – 15 чел.; Нет – 15 чел.
8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?
Да – 15 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 – 30 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 – 30 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 – 30 чел.; Нет – 0 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 – 30 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 – 30 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, информаторов и прочих организационных условий оказания услуг)?
Да – 30 чел.; Нет – 0 чел.
15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?
Да – 30 чел.; Нет – 0 чел.

Число респондентов, имеющих ребёнка с установленным статусом «ребёнок-инвалид», составляет 50%. Все удовлетворены доступностью предоставления услуг.

Количество респондентов, пользующихся дистанционными способами взаимодействия с учреждением – 100%. Данный показатель (наличие различных дистанционных способов взаимодействия) входил в План по улучшению качества работы с 2017 года. Все клиенты, воспользовавшиеся дистанционными способами, удовлетворены качеством оказания услуг

Все 100% респондентов удовлетворены условиями оказания услуг.

А также все 100% респондентов удовлетворены организационными условиями предоставления услуг

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

Помимо благодарностей и хороших отзывов за работу, родители выделили следующие моменты:

1. Прием врача ортопеда.
2. Увеличить срок реабилитации.
3. Прием врача хирурга.

Директор ГАУ «РЦ Дзержинского района
города Нижний Тагил»



Т.В. Лунева

В п.16 отсутствуют негативные отзывы о работе учреждения, присутствуют мелкие замечания, касающиеся материального оснащения учреждения, а также получатели социальных услуг просят увеличить срок пребывания детей в Центре все чаще. Увеличить количество врачей на приеме ПМПК.