

**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 01.01.2021 г. по 31.03.2021 г.**

*ур Зври, 67 е*

В анкетировании принимали участие: 42 человека, из них:

Муж. – 8 чел.            Жен. – 34 чел.

20-29 лет – 10 чел.; 30-39 лет – 19 чел.; 40-49 лет – 11 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 – 36 чел.;    Нет – 6 чел.

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

Да – 36 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 – 20 чел.;    Нет – 22 чел.

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

Да – 20 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 – 42 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 – 42 чел.;    Нет – 0 чел.

Распределение респондентов по полу несколько сдвинулось: в сравнении с прошлым кварталом процент опрошенных женщин снизился с 93% до 80%. Процент опрошенных мужчин составляет 19%

Большая часть респондентов имеют возраст от 30 до 39 - 45%

К информации о деятельности на стендах и сайте учреждения обращались больше половины опрошенных клиентов 85% (в прошлом квартале – 69%)

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.

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 – 17 чел.; Нет – 25 чел.
8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?  
Да – 17 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 – 28 чел.; Нет – 14 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 – 28 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 – 42 чел.; Нет – 0 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 40%. Все удовлетворены доступностью предоставления услуг.

Значительно увеличилось количество респондентов, пользующихся дистанционными способами взаимодействия с учреждением. 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 организационными условиями предоставления услуг

А так же все 100% респондентов удовлетворены условиями оказания услуг.

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

- На лечение и адаптацию ребенка уделяется всего три недели и этого крайне недостаточно!
- Слишком маленький срок! Эффекта из-за этого не наблюдается. Видимо, что сейчас в приоритете количество, а не качество!
- Очень жаль, что реабилитация длится всего три недели, этого времени недостаточно. Ребенок за это время только привык и адаптировался... Для меня, как для родителя, который работает в другом районе города, довольно проблематично забирать ребенка до 17:30...
- Хотелось бы побольше занятий и заездов в группу дневного пребывания
- Все понравилось, хорошие и доброжелательные воспитатели
- Все замечательно! Мы рады, что наш малыш посещает Ваш центр. Спасибо Вам
- Увеличить смену в реабилитационной группе
- Все устраивает
- Мне все очень понравилось, а ребенок даже не хочет возвращаться в свой садик после пребывания в центре. Наша семья очень благодарит реабилитационный центр, весь коллектив за оказанные услуги, за создание такой теплой атмосферы, за старания и хорошие условия. Желаем развития вашему центру. Предложить нам нечего, нас все устроило.
- Хотелось больше работы с узкими специалистами (дефектолог, логопед)
- Хотелось бы увеличить количество дней пребывания ребенка на реабилитации в группе, а также расширить спектр получаемых процедур (например гидромассаж)
- Хотелось бы побольше бывать у Вас в РЦ. А так, вполне все устраивает
- Все на высшем уровне
- Продление сроков прохождения реабилитации
- Мне все понравилось
- Продлить срок реабилитации
- Расширить штат дефектологов и логопедов
- Все замечательно!

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

**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 01.01.2021 г. по 31.03.2021 г.**

*ул. Карла Маркса 48<sup>а</sup>*

В анкетировании принимали участие: 30 человека, из них:

Муж. – 0 чел.            Жен. – 30 чел.

20-29 лет – 3 чел.; 30-39 лет – 13 чел.; 40-49 лет – 9 чел.; 50-59 лет – 5 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 – 6 чел.;            Нет – 24 чел.

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

Да – 6 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 – 15 чел.;            Нет – 15 чел.

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

Да – 15 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 – 25 чел.;            Нет – 5 чел.

Распределение респондентов по полу: процент опрошенных женщин 100%. Процент опрошенных мужчин составляет 0%

Большая часть респондентов имеют возраст от 30 до 39 - 43%.

К информации о деятельности на стендах и сайте учреждения обращались только 20% опрошенных клиентов.

Все опрошенные удовлетворены полнотой и доступностью информации на оф.сайте учреждения.

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

16% опрошенных не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг, но причины (например в 16 пункте) не указаны.

7. Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 9)  
Да – 22 чел.; Нет – 8чел.
8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?  
Да – 22 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 – 24 чел.; Нет – 6 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 – 24 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, инфоматов и прочих организационных условий оказания услуг)?  
Да – 24 чел.; Нет – 6 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 73%. Все удовлетворены доступностью предоставления услуг.

Количество респондентов, пользующихся дистанционными способами взаимодействия с учреждением – 80%. Данный показатель (наличие различных дистанционных способов взаимодействия) входил в План по улучшению качества работ.

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

Все 80% респондентов удовлетворены организационными условиями предоставления услуг

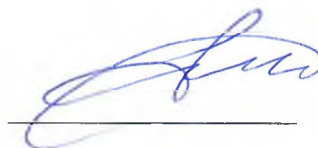
А так же все 100% респондентов удовлетворены условиями оказания услуг.

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. Прием врача хирурга.
3. Прием врача физиотерапевта.
2. Наличие подъема на второй этаж (лифт).
3. Аппарат ТНЧ.
4. Увеличить срок реабилитации на дневном отделении до 1 месяца.
5. Расширить парковку.

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 так же получатели социальных услуг просят увеличить срок пребывания детей в Центре все чаще. Увеличить количество врачей на приеме ПМПК.