

Результаты опроса граждан в рамках «Декады качества»

В период с 26 марта по 6 апреля 2018 года в рамках проведения «Декады качества» на территории Назаровского района посредством анкетирования опрошены 167 человек, что составляет 30% от численности граждан, получающих услуги в учреждении (556 получателей социальных услуг). Для заполнения были использованы анкета получателя социальных услуг в учреждениях полустационарной формы либо в форме социального обслуживания на дому (Форма – ПСиД), анкета родителя ребенка, находящегося в учреждениях социального обслуживания семьи и детей (Форма – Р/СиД), анкета ребенка в детских учреждениях социального обслуживания (Форма – Д).

Анкеты были заполнены через специалистов по социальной работе МБУ «КЦСОН», которые работают на семи сельских территориях Назаровского района, социальных работников, в учреждении, а также при работе выездной Мобильной бригады.

В заполнении анкеты получателя социальных услуг в учреждениях полустационарной формы либо в форме социального обслуживания на дому приняли участие 119 человек.

78 чел. (66%) опрошенных указали предоставляемую полустационарную форму социального обслуживания, 41 чел. (34%) - надомную.

По оценке «Сотрудники учреждения при оказании Вам услуги вежливы, доброжелательны и внимательны» 119 чел. (100%) отметили «да».

По пункту «Вы удовлетворены компетентностью (профессионализмом) персонала (социальный работников) при предоставлении социальных услуг» 111 чел. (93%) отметили «полностью удовлетворены», 8 чел. (7%) отметили, что «чем-то удовлетворены, чем-то нет».

106 чел. (89%) считают доступными объекты и условия оказания социальных услуг в учреждении, 10 чел. (8%) – «малодоступны», 3 чел. (3%) – «недоступны».

Качеством предоставления социальных услуг (пункт 5) удовлетворены 119 чел.(100%).

По пункту «Информация об оплате за социальное обслуживание» 116 чел. (97%) отметили «понятна», 3 чел. (3%) – «не доведена».

По пункту «Если вы обращались к нам ранее, заметили ли Вы изменения в качестве предоставления услуг?» 74 чел. (62%) отметили «стало лучше», 45 чел. (38%) отметили «без изменений».

По мнению 105 чел. (88%), принявших участие в опросе, полностью удовлетворены качеством и полнотой информации о работе учреждения, о порядке (перечне) предоставления социальных и медицинских услуг, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении, 12 чел. (10%) - «чем-то удовлетворены, чем-то нет», 2 чел. (2%) затруднились ответить.

В разделе 8 анкеты «Что, по Вашему мнению, необходимо изменить в работе учреждения – 5 чел. (4%) ответили – «все устраивает, все хорошо», 2 чел. (2%) ответили «не знаю», 2 чел. (2%) затруднился ответить, 1 чел. (1%) написал «увеличить количество предоставляемых услуг через сети

«Интернет», 2 чел. (2%) указали «возможность оформления социальной стипендии», 1 чел. (1%) – «я думаю, что работник должен помогать мне в том, в какой помощи я нуждаюсь», 2 чел. (2%) ответили «без изменений», 1 чел. (1%) – «чаще встречаться с районными специалистами соцзащиты». Остальные респонденты не заполнили данный раздел.

В заполнении анкеты родителя ребенка, находящегося в учреждениях социального обслуживания семьи и детей, приняли участие 25 человек.

На вопрос «Из каких источников Вы чаще всего узнаете о социальных услугах, правилах их предоставления в учреждении?» 12 чел. (48%) ответили «органы социальной защиты населения, учреждения социального обслуживания (информационные стенды, консультации специалистов, СМИ и проч.)», 3 чел. (12%) – «другие ведомства (МВД, учреждения образования, здравоохранения, комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав)», 6 чел. (24%) – «родные, знакомые, соседи»; 3 чел. (12%) – «брошюры, буклеты», 1 чел. (4%) отметил «другое».

По пункту «Какие услуги вы получаете в учреждении?» 3 чел. (12%) указали «консультации юриста, специалиста по социальной работе», 11 чел. (44%) – «психологическую помощь», 3 чел. (12%) – «обучение основам ухода и развития ребенка-инвалида на дому», 3 чел. (12%) – «педагогическую помощь», 5 чел. (20%) – «привлечение к участию в мероприятиях».

На вопрос «За время пребывания Вашего ребенка в учреждении заметили ли Вы улучшения в его поведении?» 19 чел. (76%) ответили «да», 1 чел. (4%) – «нет», 5 чел. (20%) затруднились дать ответ.

25 чел. (100%) считают сотрудников учреждения при оказании услуг вежливыми, доброжелательными и внимательными.

14 чел. (56%) считают доступными объекты и условия оказания социальных услуг в учреждении, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан, 11 чел. (44%) – малодоступными.

По пункту «Вы часто пользуетесь официальным сайтом учреждения для получения информации о работе учреждения, о порядке (перечне) предоставления учреждением социальных услуг?» 6 чел. (24%) ответили «да, поскольку сайт содержит всю необходимую информацию», 2 чел. (8%) – «пользуюсь, но редко, так как сайт содержит неполную информацию», 1 чел. (4%) – «не пользуюсь, на сайте размещена неполная информация», 16 чел. (64%) отметили «другое», указав, что «нет интернета»- 2 чел., 1 чел. отметил, что «не пользуется сайтом».

17 чел. (68%) ответили «да» на вопрос «Согласовывают ли с Вами график работы специалистов учреждения?», 8 чел. (32%) – «нет».

Качеством предоставления социальных услуг удовлетворены 24 чел. (96%), 1 чел. (4%) – «не удовлетворен».

При обращении в учреждение ранее 18 чел. (72%) заметили изменения в качестве предоставления услуг и указали, что «стало лучше», 7 чел. (28%) считают, что осталось без изменений.

В заполнении анкеты ребенка в детских учреждениях социального обслуживания приняли участие 23 человека.

10 чел. (43%) обращались в учреждение раньше, 13 чел. (57%) ранее не обращались.

На вопрос «Обращаешься ли ты к сотрудникам учреждения за помощью, советом?» 22 чел. (96%) ответили «да», 1 чел. (4%) – «нет».

На вопрос «Всегда ли сотрудники учреждения тебя выслушивают и помогают?» 23 чел. (100%) отметили «да».

23 чел. (100%) указали, что никто из сотрудников учреждения их не обижают.

На вопрос «Обижают ли тебя дети в учреждении?» 2 чел. (9%) ответили «да», 21 чел. (91%) – «нет».

23 чел. (100%) нравится участвовать в коллективных занятиях, мероприятиях учреждения.

21 чел. (91%) нравится находиться в учреждении, 2 чел. (9%) – «нет».

В разделе 8 анкеты «Изобрази рисунком свое пребывание в данном учреждении» из 23 опрошенных несовершеннолетних от 8 до 18 лет выразили через рисунки свое отношение к пребыванию в нашем учреждении:

1 несовершеннолетний (находящийся в социально опасном положении) выразил негативное отношение (отказался от цветных карандашей, нарисовал черной ручкой себя, сидящим на диване);

22 ребенка в рисунках выразили позитивное отношение, из них:

15 детей увлекают мероприятия спортивной тематики, 6 детей любят заниматься комплексом развивающих занятий.