

Результаты опроса граждан в рамках «Декады качества 2019»

В период с 25 марта по 5 апреля 2019 года в рамках проведения «Декады качества» на территории Назаровского района посредством анкетирования опрошены 737 человек, что составляет 32% от численности граждан, получающих услуги в учреждении (235 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 211 человек.

160 чел. (76%) опрошенных указали предоставляемую полустационарную форму социального обслуживания, 51 чел. (24%) - надомную.

По оценке «Сотрудники учреждения при оказании Вам услуги вежливы, доброжелательны и внимательны» 211 чел. (100%) отметили «да».

По пункту «Вы удовлетворены компетентностью (профессионализмом) персонала (социальный работников) при предоставлении социальных услуг» 206 чел. (98%) отметили «полностью удовлетворены», 5 чел. (2%) отметили, что «чем-то удовлетворены, чем-то нет».

187 чел. (89%) считают доступными объекты и условия оказания социальных услуг в учреждении, 24 чел. (11%) – «малодоступны».

Качеством предоставления социальных услуг (пункт 5) удовлетворены 211 чел.(100%).

По пункту «Информация об оплате за социальное обслуживание» 211 чел. (100%) ответили «понятна».

По пункту «Если вы обращались к нам ранее, заметили ли Вы изменения в качестве предоставления услуг?» 88 чел. (43%) отметили «стало лучше», 117 чел. (57%) отметили «без изменений», 6 чел. из опрошенных ранее не обращались.

По мнению 197 чел. (93%), 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, 10 чел. (5%) - «чем-то удовлетворены, чем-то нет», 4 чел. (2%) затруднились ответить.

В разделе 8 анкеты «Что, по Вашему мнению, необходимо изменить в работе учреждения – 25 чел. (12%) ответили – «все устраивает», 3 чел. (1%) ответили «не знаю», 5 чел. (2%) затруднились ответить, 3 чел. (1%) написали «увеличить количество занятий по АФК 3 раза в неделю», 4 чел. (2%) ответили «ничего», 2 чел. (1%) указали «чтобы чаще приезжали», 2 чел. (1%) – «убрать платные услуги», 2 чел. (1%) – «добавить услуги социального такси». Остальные респонденты не заполнили данный раздел.

В заполнении анкеты родителя ребенка, находящегося в учреждениях социального обслуживания семьи и детей, приняли участие 14 человек.

На вопрос «Из каких источников Вы чаще всего узнаете о социальных услугах, правилах их предоставления в учреждении?» 10 чел. (71%) ответили «органы социальной защиты населения, учреждения социального обслуживания (информационные стенды, консультации специалистов, СМИ и проч.)», 1 чел. (7%) – «другие ведомства (МВД, учреждения образования, здравоохранения, комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав)», 3 чел. (21%) – «родные, знакомые, соседи»; 3 чел. (21%) – «брошюры, буклеты», 1 чел. (7%) отметил «другое».

По пункту «Какие услуги вы получаете в учреждении?» 5 чел. (36%) указали «консультации юриста, специалиста по социальной работе», 11 чел. (79%) – «психологическую помощь», 5 чел. (36%) – «обучение основам ухода и развития ребенка-инвалида на дому», 5 чел. (36%) – «педагогическую помощь», 1 чел. (7%) – «привлечение к участию в мероприятиях».

На вопрос «За время пребывания Вашего ребенка в учреждении заметили ли Вы улучшения в его поведении?» 8 чел. (57%) ответили «да», 1 чел. (7%) – «нет», 5 чел. (36%) затруднились дать ответ.

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

6 чел. (43%) считают доступными объекты и условия оказания социальных услуг в учреждении, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан, 7 чел. (50%) – малодоступными, 1 чел. (7%) – недоступны.

По пункту «Вы часто пользуетесь официальным сайтом учреждения для получения информации о работе учреждения, о порядке (перечне) предоставления учреждением социальных услуг?» 3 чел. (22%) ответили «да, поскольку сайт содержит всю необходимую информацию», 10 чел. (71%) отметили «другое», 1 чел. (7%) указал, что «нет интернета».

10 чел. (71%) ответили «да» на вопрос «Согласовывают ли с Вами график работы специалистов учреждения?», 4 чел. (29%) – «нет».

Качеством предоставления социальных услуг удовлетворены 14 чел. (100%).

При обращении в учреждение ранее 9 чел. (64%) заметили изменения в качестве предоставления услуг и указали, что «стало лучше», 5 чел. (36%) считают, что осталось без изменений.

В разделе 10 анкеты «Что, по Вашему мнению, необходимо изменить в работе учреждения?» – 3 чел. (21%) ответили – «все устраивает», 1 чел. (7%)

ответили «не знаю», 2 чел. (14%) затруднились ответить, 1 чел. (7%) написал «больше информации», 1 чел. (7%) ответили «больше досуговых мероприятий», 2 чел. (14%) указали «чтобы центр находился ближе к деревне». Остальные респонденты не заполнили данный раздел.

В заполнении анкеты ребенка в детских учреждениях социального обслуживания приняли участие 10 человек.

8 чел. (80%) обращались в учреждение раньше, 2 чел. (20%) ранее не обращались.

На вопрос «Обращаешься ли ты к сотрудникам учреждения за помощью, советом?» 8 чел. (80%) ответили «да», 2 чел. (20%) – «нет».

На вопрос «Всегда ли сотрудники учреждения тебя выслушивают и помогают?» 10 чел. (100%) отметили «да».

10 чел. (100%) указали, что никто из сотрудников учреждения их не обижает.

На вопрос «Обижают ли тебя дети в учреждении?» 10 чел. (100%) ответили «нет».

10 чел. (100%) пояснили, что нравится участвовать в коллективных занятиях, мероприятиях учреждения.

10 чел. (100%) нравится находиться в учреждении.

В разделе 8 анкеты «Изобрази рисунком свое пребывание в данном учреждении» из 10 опрошенных несовершеннолетних от 8 до 18 лет выразили через рисунки свое отношение к пребыванию в нашем учреждении:

1 несовершеннолетний (находящийся в социально опасном положении) рисовать отказался;

9 детей в рисунках выразили позитивное отношение, из них:

1 ребенок выразил свое отношение в улыбающемся смайле;

1 ребенок любит на занятиях петь;

2 детей увлекают мероприятия спортивной тематики;

5 детей любят заниматься комплексом развивающих занятий.