

УТВЕРЖДАЮ:
Директор КГБУ СО
«КЦСОН Краснотуранский»
Н.Н. Бычкова
« 15 » 04 2024 г.

АКТ № 1

по результатам анкетирования получателей социальных услуг в отделении социальной помощи семье и детям

09.04.2024 г.

Комиссией в составе:

заместителя директора – Даар Татьяны Сергеевны,
методиста – Прохоровой Светланы Александровны,
заведующей отделением – Вунш Софьи Игоревны,

действующей на основании приказа директора КГБУ СО «КЦСОН Краснотуранский» от 28.01.2021 г. № 44-пр «О проведении внутреннего контроля» в 1 квартале 2024 года был проведен опрос получателей социальных услуг, находящихся в социально опасном положении.

Период проведения опроса: с 09.01.2024 г. по 29.03.2024 г.

Цель опроса: выявление удовлетворенности получателей социальных услуг качеством предоставления социальных услуг в отделении социальной помощи семье и детям, а также удовлетворенности компетентностью специалистов, предоставляющих социальные услуги.

Результат проведения опроса получателей социальных услуг, находящихся в социально опасном положении.

Количество анкетированных ПСУ: 39 человек, проживающих на территории Краснотуранского района.

- 1. Сотрудники отделения при оказании Вам услуги вежливы, доброжелательны и внимательны?**
Да – 39 чел. (100 %)
Нет – 0 чел.
- 2. Удовлетворены ли Вы компетентностью (профессионализмом) специалистов при предоставлении социальных услуг?**
Полностью удовлетворен(а) – 38 чел. (97 %)
Чем-то удовлетворен(а), чем-то нет – 1 чел. (3 %)
Совсем не удовлетворен(а) – 0 чел.
- 3. Оцените качество предоставления социальных услуг:**
Удовлетворен(а) – 39 чел. (100 %)
Не удовлетворен(а) – 0 чел.
- 4. Если Вы обращались к нам ранее, заметили ли Вы изменения в качестве предоставления услуг?**
Стало лучше – 29 чел. (74 %)

- Без изменений – 10 чел. (26 %)
Стало хуже (в чем причина, по Вашему мнению) – 0 чел.
5. **Что, по Вашему мнению, необходимо изменить в работе отделения?**
Варианты ответов: «не знаю», «оставить все, как есть», прочерк
6. **Вы удовлетворены качеством и полнотой предоставленной информации о работе нашего отделения (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) на сайте/стендах учреждения?**
Полностью удовлетворен(а) – 39 чел. (100 %)
Чем-то удовлетворен(а), чем-то нет – 0 чел.
Совсем не удовлетворен(а) – 0 чел.
7. **Готовы ли Вы по приглашению посещать мероприятия (лектории, тренинги, семейные игры и др.), организуемые в отделении?**
Готов(а) – 36 чел. (92 %)
Не готов(а) – 0 чел.
Затрудняюсь ответить – 3 чел. (8 %)

Пол: 27 жен., 12 муж.

Возраст: до 30 лет – 5 чел.

31-40 лет – 20 чел.

41-50 лет – 8 чел.

51-60 лет – 5 чел.

61 и более – 1 чел.

Вывод: полностью удовлетворены вежливостью сотрудников 100 % опрошенных ПСУ; полностью удовлетворены компетентностью (профессионализмом) специалистов при предоставлении социальных услуг 97 % ПСУ, частично удовлетворены 3 % ПСУ; удовлетворены качеством предоставления социальных услуг 100 % ПСУ; заметили улучшение в качестве предоставления услуг 74 % ПСУ, считают, что сохранилось без изменений качество предоставления социальных услуг 26 % ПСУ; предложений по изменению в работе отделения не поступило; полностью удовлетворены качеством и полнотой предоставленной информации о работе отделения (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) на сайте/стендах учреждения 100 % ПСУ; готовы по приглашению посещать мероприятия, организуемые в отделении 92 % ПСУ, затрудняются ответить 8 % ПСУ.

Рекомендации: продолжать работу по повышению качества социальных услуг в отделении социальной помощи семье и детям.

Заместитель директора _____ Т.С. Даар

Методист _____ С.А. Прохорова

Заведующий отделением _____ С. И. Вунш