

Министерство труда и социального развития Новосибирской области
Государственное бюджетное учреждение Новосибирской области
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»

Аналитическая справка

По результатам анкетирования клиентов ГБУ НСО «Центр «Виктория»
по независимой оценке качества работы учреждения за I квартал 2022 г.

«29» апреля 2022 г.

Директор



З.И. Хихлова

Новосибирск 2022 г.

В ГБУ НСО «Центр «Виктория» (далее – Учреждение) систематически проводится независимая оценка качества работы учреждения. В связи с этим, в учреждении проводится анкетирование законных представителей несовершеннолетних, прошедших курс социальной реабилитации

Цель мониторинга – оценка качества работы Учреждения, улучшение качества обслуживания клиентов.

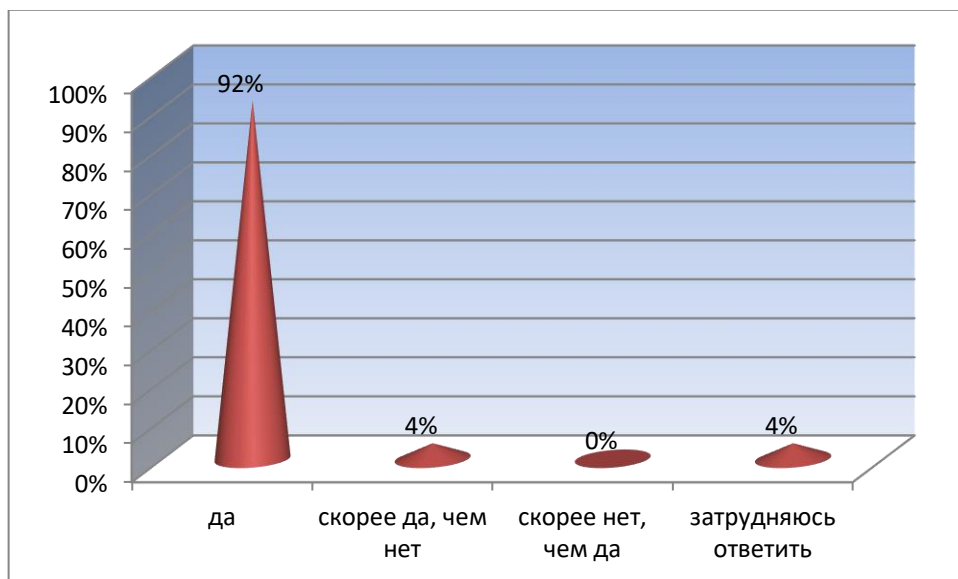
За I квартал 2022 года из учреждения выбыло 33 несовершеннолетних. В анкетировании за I квартал 2022 г. приняло участие 17 семей (17 законных представителей 27-ми воспитанников).

• **Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг (имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.)? Вам здесь комфортно?**

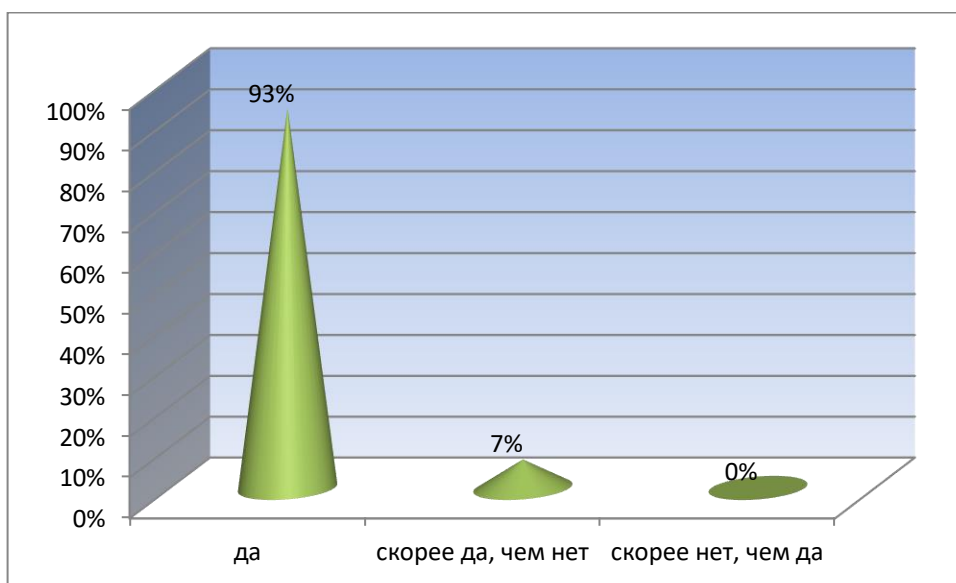


По результатам анкетирования видно, что 85 % опрошенных полностью удовлетворяет материально-техническое оснащение учреждения, 4% условия удовлетворяют частично, 4 % не удовлетворены условиями предоставления социальных услуг, 7% затруднились ответить на данный вопрос.

- **Довольны ли Вы работой работников нашей организации?**



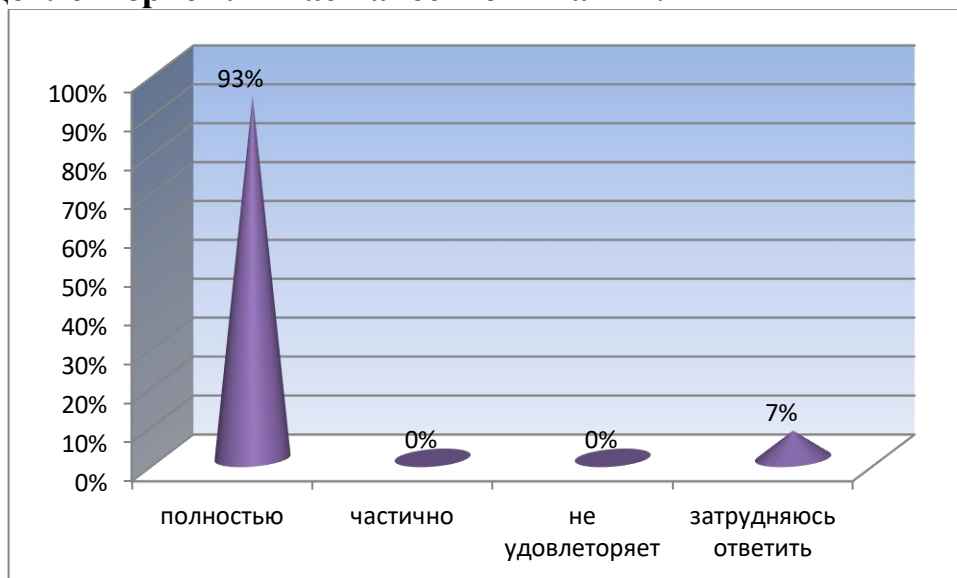
- **Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны?**



96 % респондентов устраивают взаимоотношения с персоналом и специалистами Центра, оценивают их как положительные.

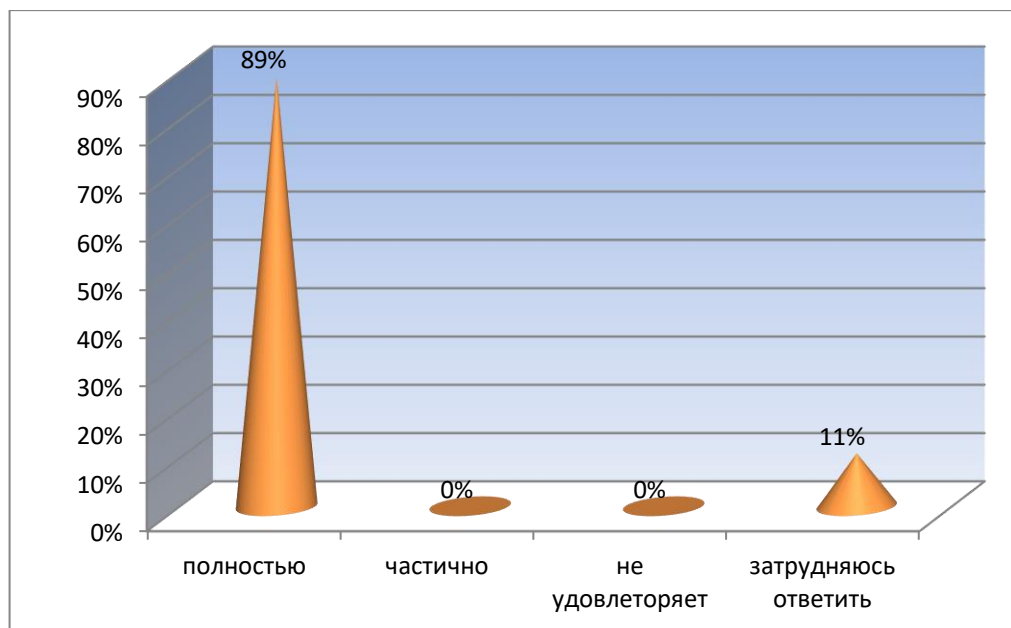
100% опрошенных клиентов отмечают, что работники Учреждения в любой ситуации вежливы, доброжелательны, тактичны.

- **Удовлетворяет ли Вас качество питания?**



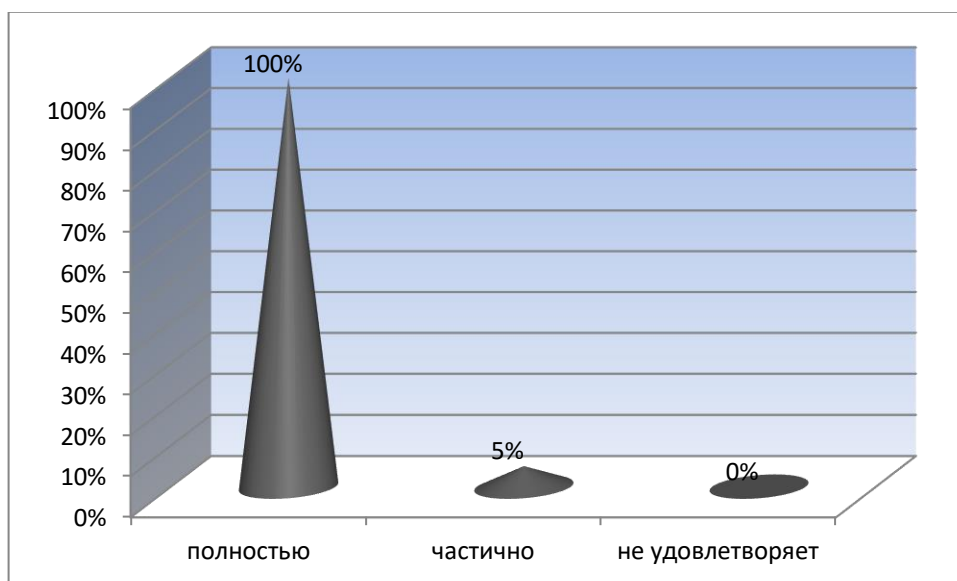
Полностью удовлетворены качеством питания в Учреждении 93% опрошенных, 7 % затруднились ответить на данный вопрос

- **Удовлетворяет ли Вас температурный режим, оформление и освещение комнат?**



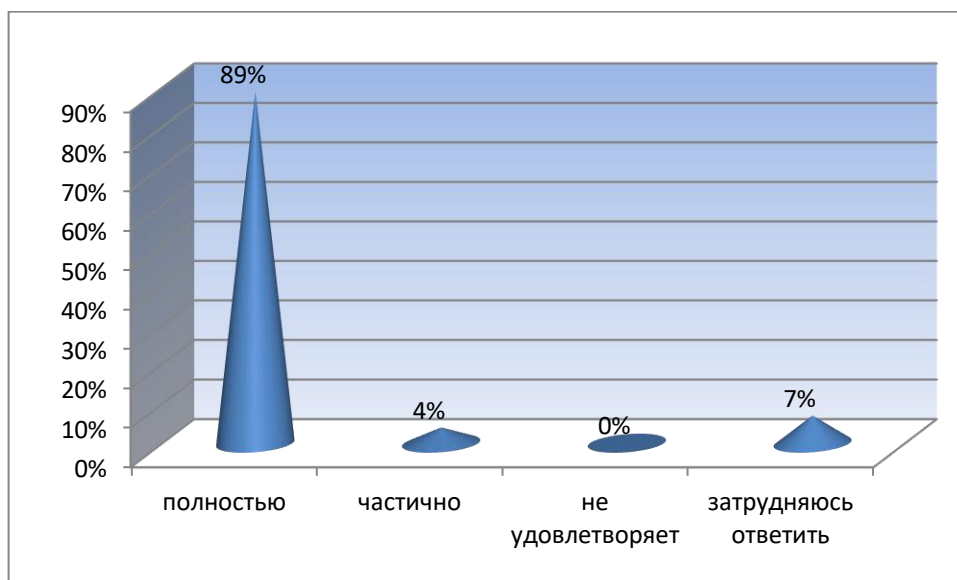
Полностью удовлетворены температурным режимом, оформлением и освещением комнат в Учреждении 89% респондентов, 11% затруднились ответить на данный вопрос.

- **Удовлетворяет ли Вас, как хранятся личные вещи?**



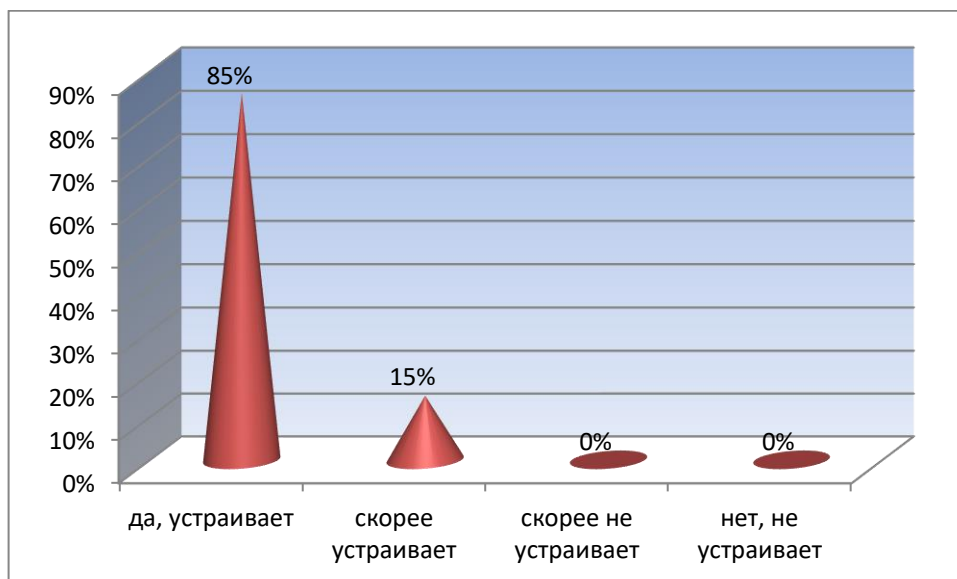
100% респондентов полностью удовлетворены условиями хранения личных вещей в Учреждении опрошенных клиентов.

Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющий групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.).



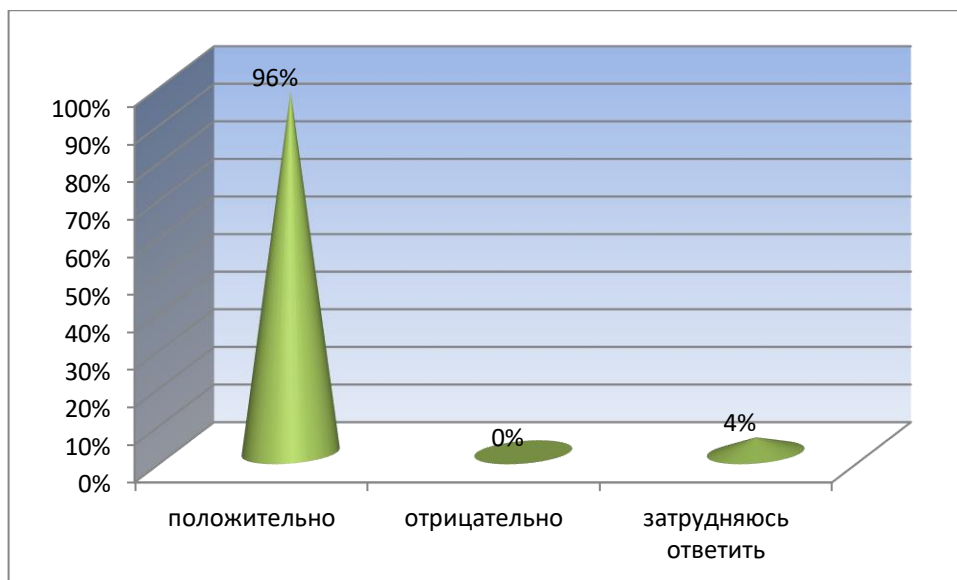
93% опрошенных положительно оценивают деятельность социальных работников по организации досуговой деятельности, установлению благоприятного психологического климата, 7% затруднились дать ответ на данный вопрос.

- **Устраивает ли Вас уровень правовой помощи, оказываемой работниками нашего учреждения по обеспечению и защите прав?**



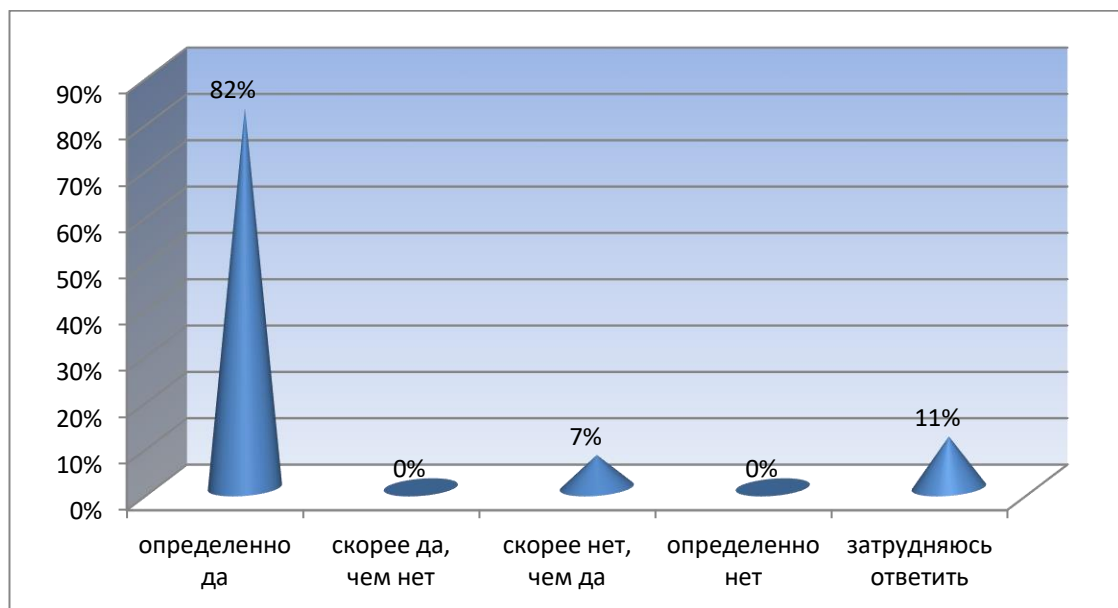
По результатам анкетирования 100% опрошенных устраивает уровень правовой помощи, оказываемой в учреждении по обеспечению и защите прав.

- **Как Вы оцениваете социально-медицинскую помощь?**



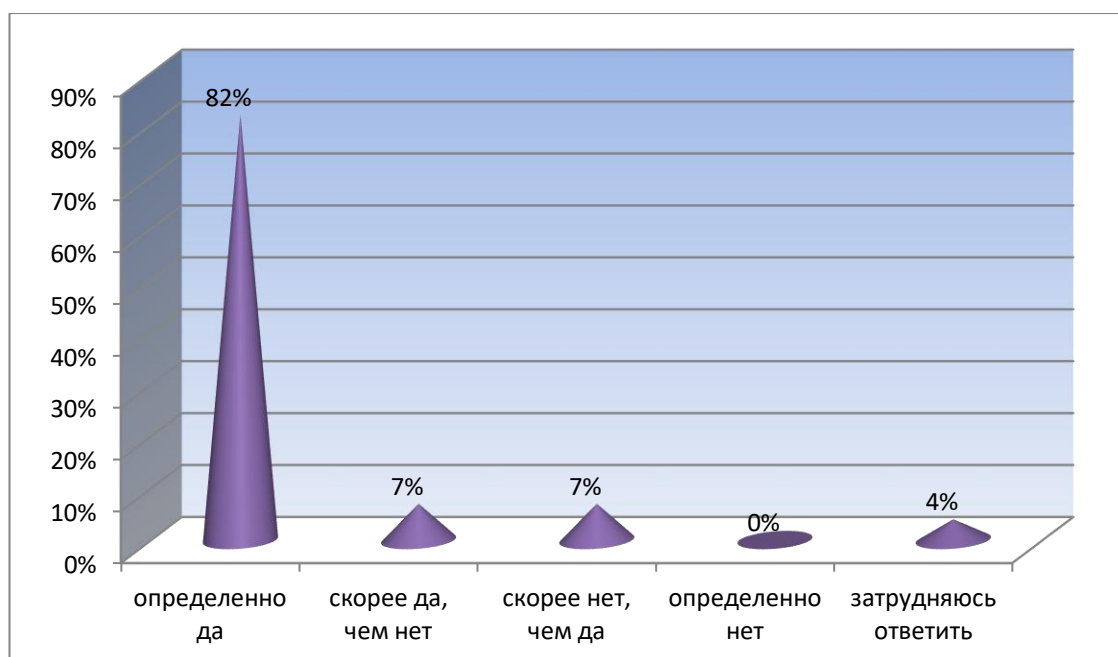
Качество социально-медицинской помощи положительно оценили — 96 %, 4% затруднились ответить на вопрос.

- **Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг в нашей организации?**



В результате предоставления социальных услуг 82 % клиентов отметили изменение ситуации в положительную сторону, 7% не отметили положительных изменений, затруднились ответить на этот вопрос – 11 %.

- **Посоветуете ли Вы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в нашу организацию за получением социальных услуг?**



89 % респондентов посоветовали бы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в нашу организацию за получением социальных услуг, 7% скорее не будут советовать своим близким и знакомым обращаться в наше учреждение, затруднились ответить на этот вопрос – 4 %.

В результате анкетирования клиентов можно сделать следующие выводы:

- большинство клиентов удовлетворены качеством предоставления правовой и социально-медицинской помощи, организацией досуговой деятельности, деятельности по установлению благоприятного психологического климата, материально-техническим оснащением учреждения, качеством питания;

- взаимоотношения с персоналом и специалистами учреждения оцениваются клиентами Центра как положительные и устраивают большинство опрошенных;

- большинство клиентов отмечают положительные изменения в жизни, в сложившейся ситуации, они бы посоветовали своим близким и знакомым, обратиться в нашу организацию за получением социальных услуг.