

**Анализ анкетирования получателей социальных услуг**  
в рамках проводимого мониторинга реализации  
Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»

**За I квартал 2019 года**

Наименование организации: ГКУ СО «Волгоградский областной центр психолого-педагогической помощи населению»  
ФИО, контактные данные ответственного специалиста за проведение анкетирования получателей социальных услуг  
Семенова Анна Васильевна, ведущущий организационно-методическим отделением, тел. 76-07-52

Наименование порядка предоставления услуг (по гос. заданию)	Категории получателей (в зависимости от типа организации)	Количество опрошенных за квартал (чел.)	Количество опрошенных от общ. (25%) от обслуж. женщин за квартал (чел.)	Условия получения социальных услуг (%)		Удовлетворенность доступностью информации об оказываемых услугах О 442-ФЗ от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ (%)		Доля граждан, удовлетворенных качеством и доступностью социальных услуг, от количества получивших социальные услуги в учреждении социального обслуживания (%)	Метод оценки (анкетирование, опрос, анализ текущей документации)	Причины неудовлетворенности качества оказанных социальных услуг	
				За плату (чел., %)	Бесплатно (чел., %)	Удовл. (чел., %)	Неудовл. (чел., %)				Удовл. (чел., %)
Предоставление социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания в центрах (отделениях) психолого-педагогической помощи населению		1014	253	3 чел., 1,2%	251 чел., 99,2%	253 чел., 100%	0 чел., 0%	244 чел., 96,4%	9 чел., 3,6%	анкетирование	ожидание консультации
Предоставление социальных услуг в полустационарной форме в отделениях (службах) срочного социального обслуживания		160	40	0 чел., 0%	40 чел., 100%	40 чел., 100%	0 чел., 0%	40 чел., 100%	0 чел., 0%	опрос	-

Директор \_\_\_\_\_ / М.Н. Саввина /

М.П.



## СПРАВКА

по итогам проведения мероприятий по оценке степени удовлетворенности получателей социальных услуг, услугами, предоставляемыми в осуществлении текущего контроля в ГКУ СО «ВОЦПППН» в рамках Порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания в центрах (отделениях) психолого-педагогической помощи населению.

в 1 квартале 2019 г.

С целью мониторинга реализации Федерального закона от 28 декабря 2013. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в 1 квартале 2019 года специалистами отделения приема граждан, социального сопровождения и организационно-технической работы было проанализировано 253 анкеты.

Анализ по анкетам. Удовлетворенность доступностью информации о ФЗ от 28.12.2013г. № 442-ФЗ составляет 100% (253 чел.), не удовлетворены доступностью информации о ФЗ от 28.12.2013г. №442-ФЗ 0% (0 чел.). Из общего числа опрошенных: получателей социальных услуг за плату – 1,2% (3 чел.), бесплатно – 99,2% (251 чел.). Обратились в учреждение: за получением срочных социальных услуг – 27,7% (70 чел.); в рамках индивидуальной программы получателя социальных услуг – 77,5% (196 чел.). Оказание социальных услуг: взрослым – 52,2% (132 чел.); детям 76,3% (193 чел.). На вопрос о периоде ожидания в очереди на получение социальных услуг в нашем учреждении ответы были: очередь отсутствует (менее 15 минут) – 97,2% (246 чел.); незначительный период ожидания (15-30 минут) – 2,8% (7 чел.); длительный период ожидания (более 30 минут) – 0% (0 чел.). Соответствуют ли получаемые Вами услуги услугам, указанным в Вашей индивидуальной программе получателя социальных услуг получатели ответили: полностью соответствуют – 99,6% (252 чел.); частично соответствуют – 0,4% (1 чел.); не соответствуют – 0% (0 чел.) На вопрос своевременно ли предоставляются Вам услуги, указанные в Вашей индивидуальной программе получателя социальных услуг) ответили: да – 99,6% (252 чел.), нет – 0,4% (1 чел.). Наличие трудностей при получении социальных услуг: да – 0% (0 чел.); нет – 100% (253 чел.).

Совместно с данными анкетами были проанализированы анкеты обратной связи – 240 шт., которые содержат положительные отзывы и 5 отрицательных (грустных смайлика). Книга отзывов и предложений содержит 17 положительных отзывов за I квартал текущего года, среди которых благодарность за проводимую работу, профессиональный подход, помощь и поддержку, оказанную специалистами отделения психолого-педагогической помощи Коротковой Е.В., Логуновой Л.А., Кириленко Е.В., Сабирову С.Ш., Безменовой Н.А., Шевцовой Н.В., заведующему консультативным отделением Киликаевой Е.И. и специалистам отделения Желтоноговой М.А., Николаевой М.В., Болучевской В.В., Якурнову А.В., Среда М.А., заведующему отделением приема граждан, социального сопровождения и организационно-технической работы Сердиновой И.Г., а также специалистам отделения Иваненко М.Н., Ермолаевой М.П., юрисконсульту Салоутиной Н.Н. и всему персоналу учреждения.

Специалист, ответственный за проведение исследования



Семенова А.В.

## СПРАВКА

**по итогам проведения мероприятий по оценке степени удовлетворенности  
получателей социальных услуг, услугами, предоставляемыми в осуществлении  
текущего контроля в ГКУ СО «ВОЦПППН» в рамках Порядка предоставления  
социальных услуг в полустационарной форме в отделениях (службах) срочного  
социального обслуживания  
во 1 квартале 2019 г.**

С целью мониторинга реализации Федерального закона от 28 декабря 2013. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в 1 квартале 2019 года специалистами службы срочного социального обслуживания отделения приема граждан, социального сопровождения и организационно-технической работы было проанализировано 40 анкет.

Анализ по анкетам. Удовлетворенность доступностью информации о ФЗ от 28.12.2013г. № 442-ФЗ составляет 100% (40чел.), не удовлетворены доступностью информации о ФЗ от 28.12.2013г. №442-ФЗ составляет 0% (0 чел). Из общего числа опрошенных: получателей социальных услуг за плату - 0% (0 чел.), бесплатно - 100.% (40 чел.).

Книга отзывов и предложений, содержащая 2 положительных отзыва, среди которых благодарность коллективу службы срочного социального обслуживания и юрисконсульту Салоутиной Н.Н.

Специалист ответственный за проведение исследования



Расказова Т.С.