



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

Аналитическая справка

По результатам анкетирования клиентов ГАУ НСО «Центр «Виктория»
по независимой оценке качества работы учреждения за III квартал 2024 г.

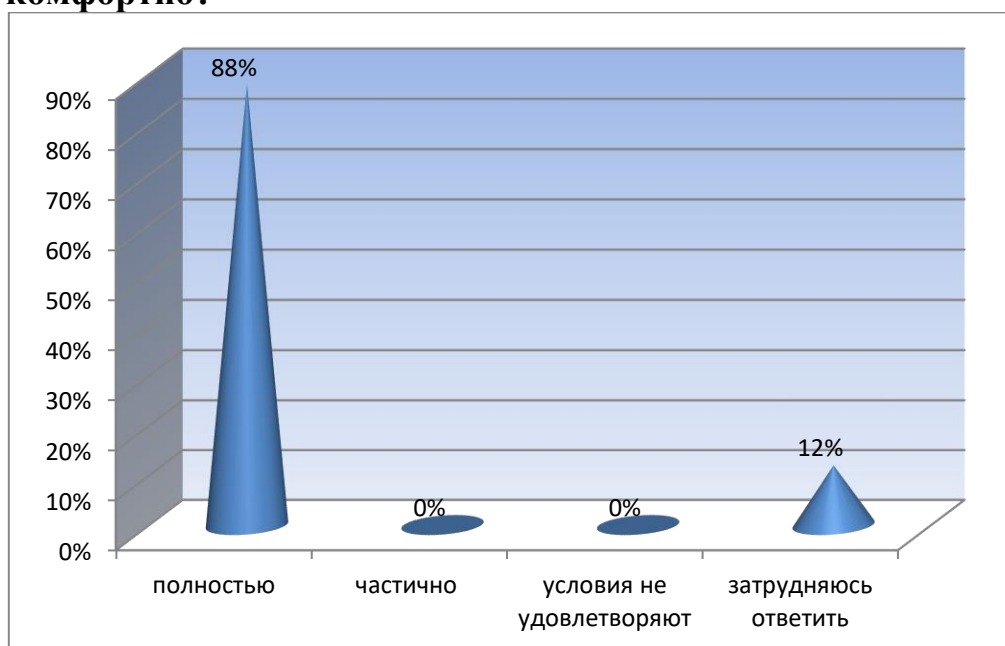
 2024 г.
 Директор _____ Ю.А. Гужов

В ГАУ НСО «Центр «Виктория» (далее – Учреждение) систематически анкетирование законных представителей несовершеннолетних, прошедших курс социальной реабилитации, с целью оценки качества работы учреждения.

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

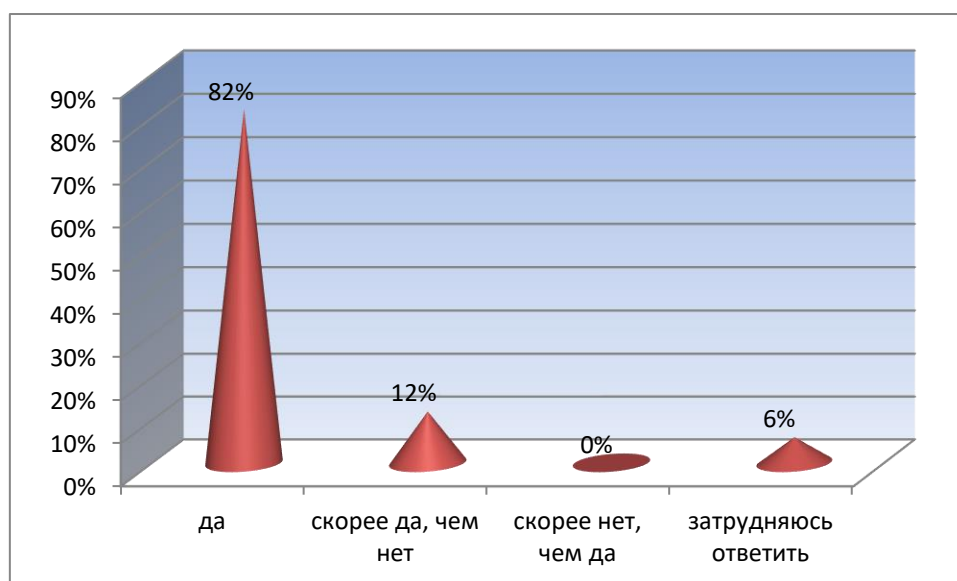
За III квартал 2024 года из учреждения выбыло 47 несовершеннолетних. В анкетировании за III квартал 2024 г. приняло участие 17 семей.

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

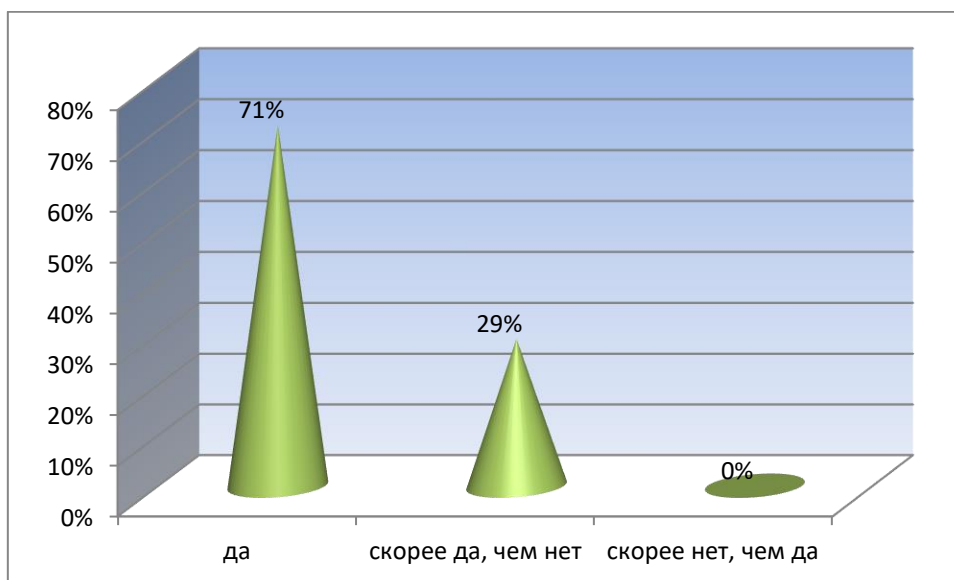


По результатам анкетирования видно, что 88 % опрошенных клиентов полностью удовлетворяет материально-техническое оснащение учреждения, 12% респондентов затруднились дать ответ на поставленный вопрос.

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

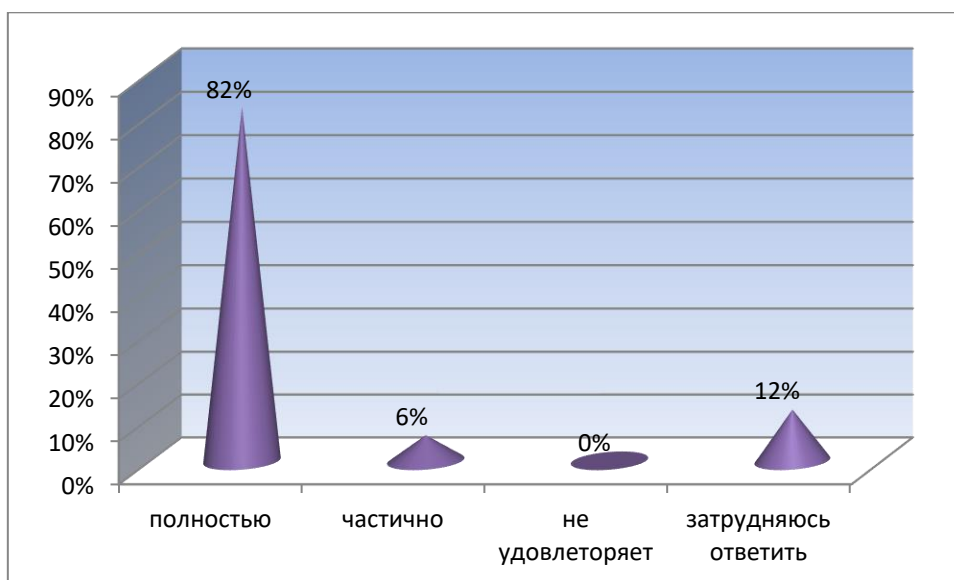


- **Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны?**



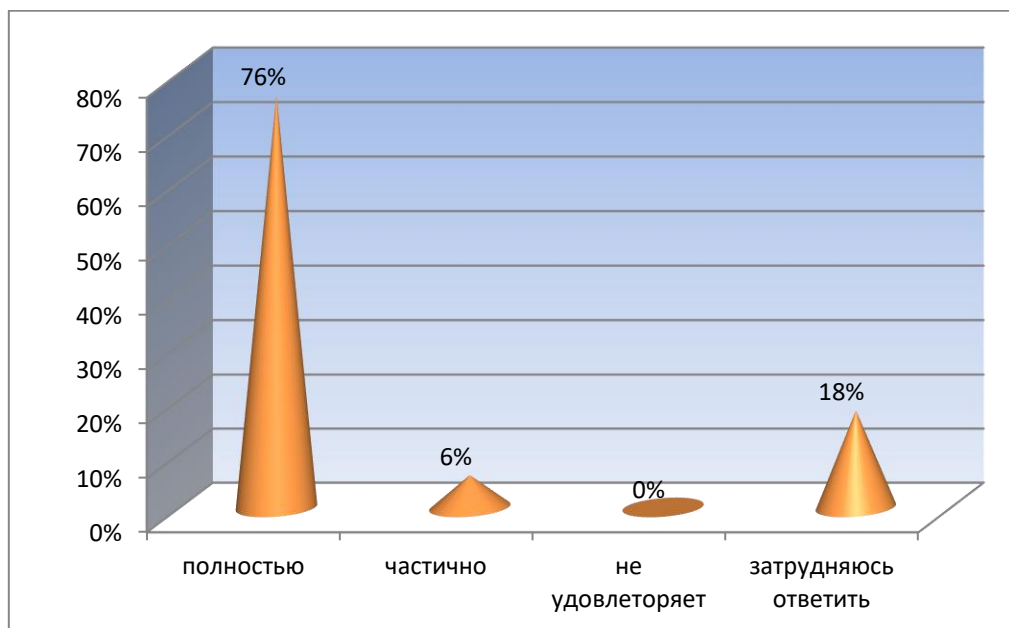
100 % респондентов устраивают взаимоотношения с персоналом и специалистами Центра, оценивают их как положительные.

- **Удовлетворяет ли Вас качество питания?**



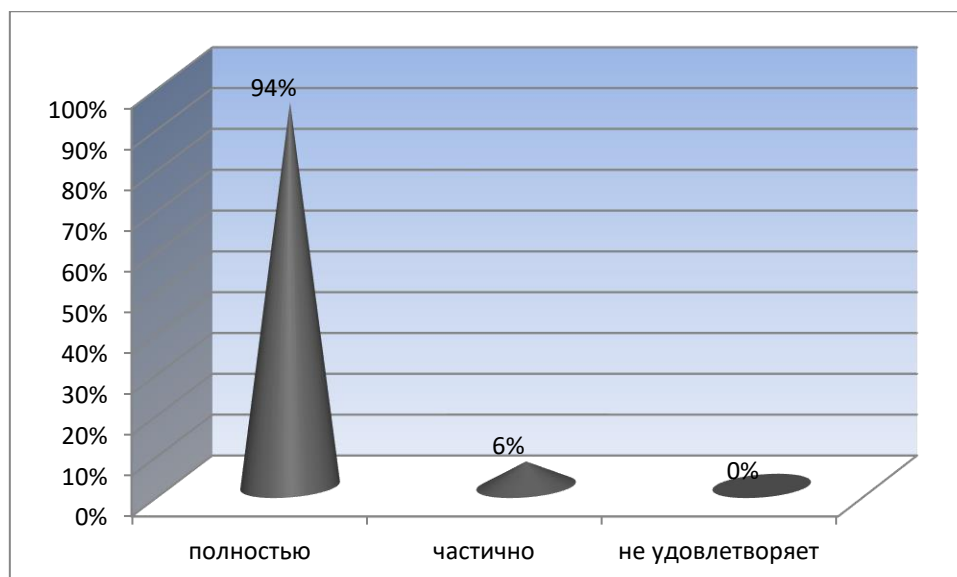
Полностью удовлетворены качеством питания в Учреждении 82 % опрошенных клиентов, 6% респондентов удовлетворены частично, 12% затруднились дать ответ на поставленный вопрос

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



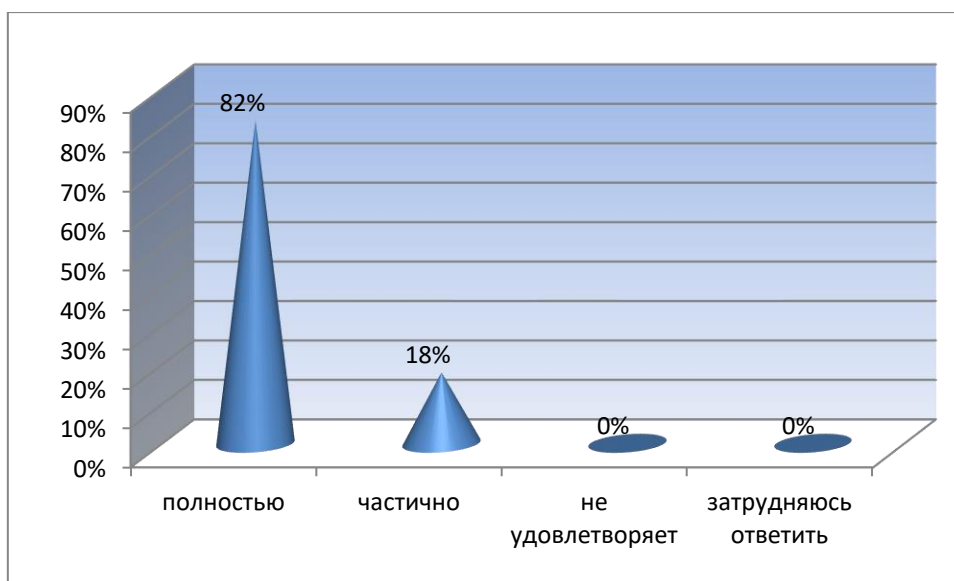
Удовлетворены температурным режимом, оформлением и освещением комнат в Учреждении 82 % респондентов, 18% затруднились дать ответ на поставленный вопрос

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



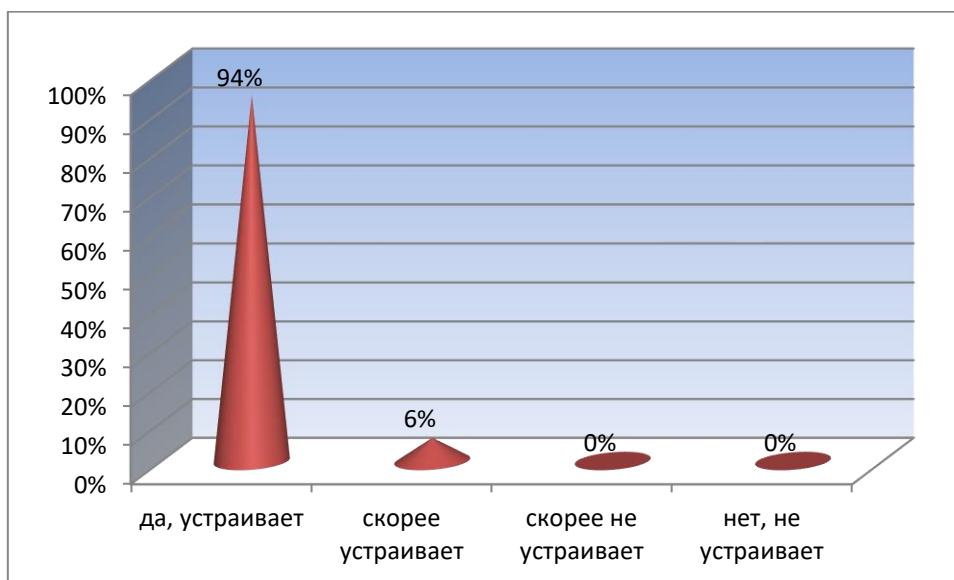
100 % респондентов удовлетворены условиями хранения личных вещей в Учреждении опрошенных клиентов.

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



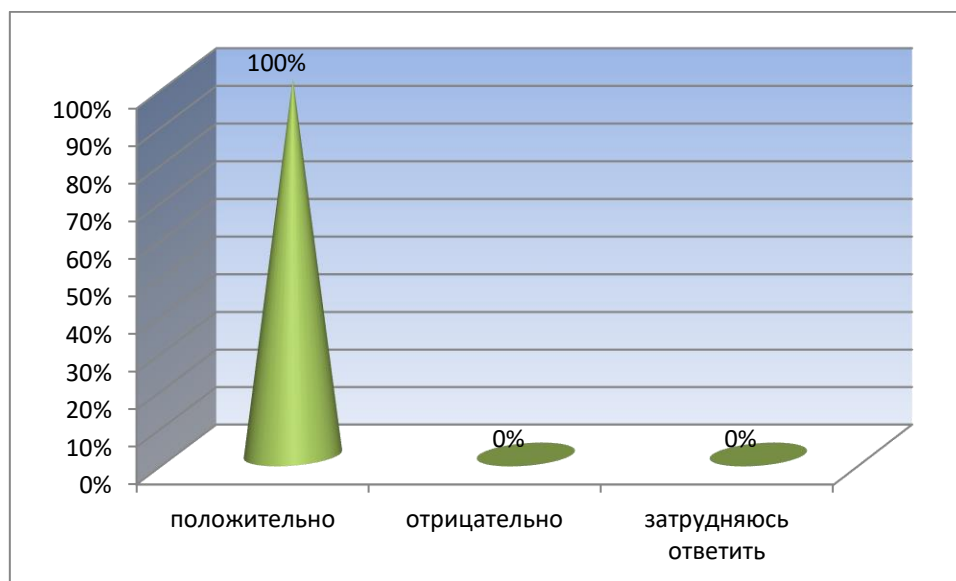
100% опрошенных клиентов положительно оценивают деятельность социальных работников по организации досуговой деятельности, установлению благоприятного психологического климата.

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



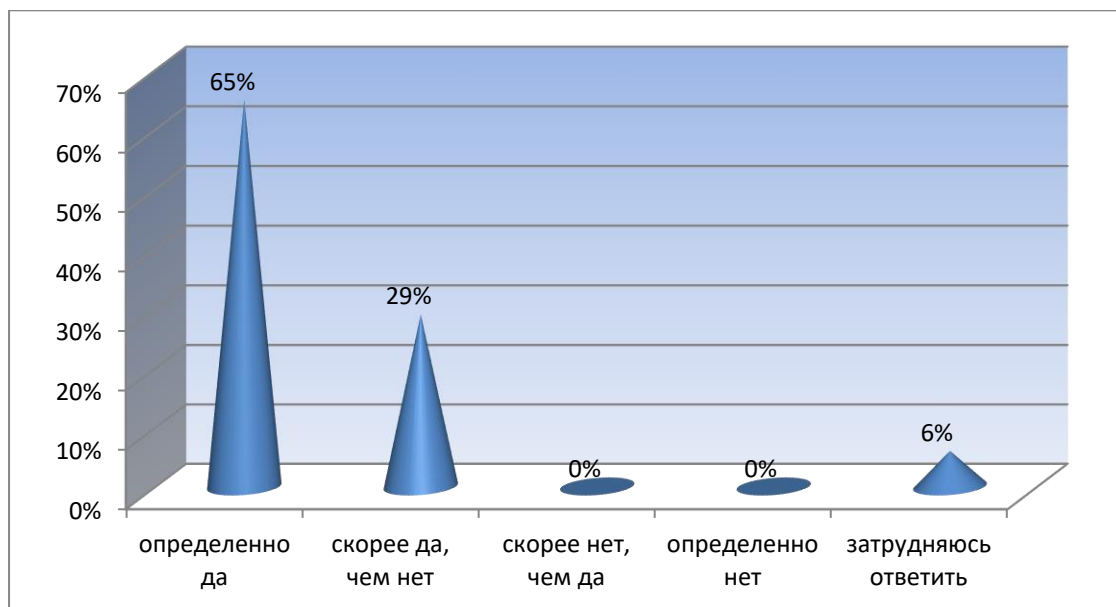
По результатам анкетирования 100 % опрошенных устраивает уровень правовой помощи, оказываемой в учреждении по обеспечению и защите прав.

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



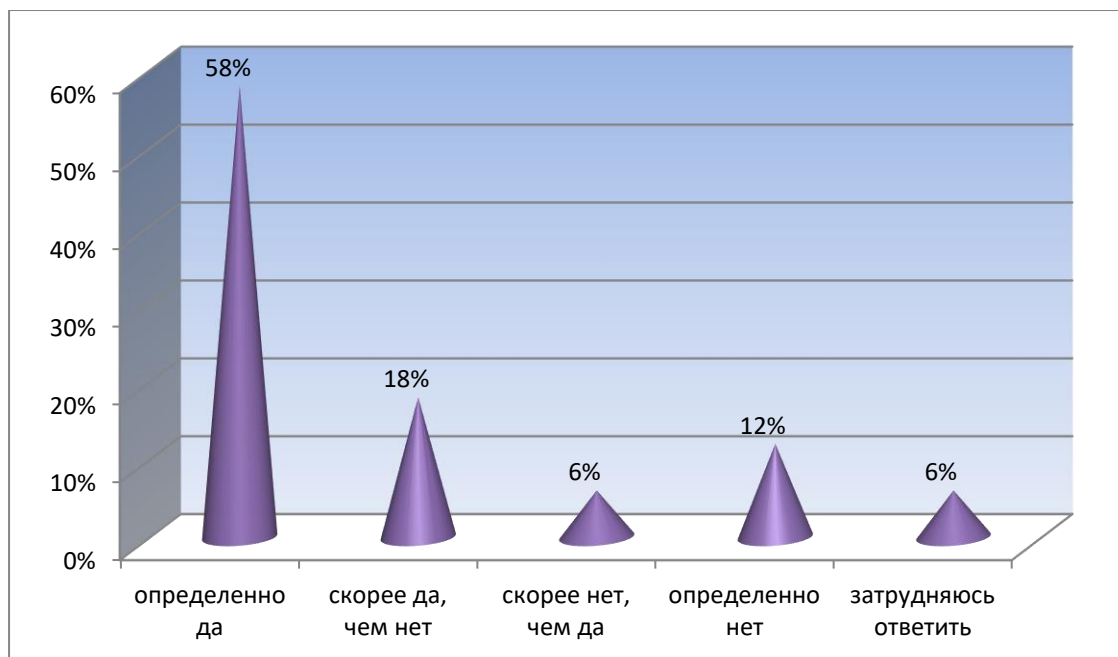
Качество социально-медицинской помощи положительно оценили – 100 % опрошенных клиентов.

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



В результате предоставления социальных услуг 94 % клиентов отметили изменение ситуации в положительную сторону.

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



76 % респондентов посоветовали бы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в нашу организацию за получением социальных услуг.

В результате анкетирования клиентов можно сделать следующие выводы:

- большинство опрошенных 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 100% опрошенных клиентов;

- 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.