**Результаты анкетирования**

(удовлетворённость качеством оказания социальных услуг)

в ГАУ НСО «ЦСПСД «Семья» в августе 2017г.

В анкетировании принимали участие 22 воспитанника, что составляет 37,9% от фактического количества проживающих в учреждении на момент проведения проверки (58чел.).

Возрастной состав респондентов:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Возраст | Количество человек | % от общего количества респондентов |
| 10 лет | 3 | 13,6 |
| 11 лет | 1 | 4,5 |
| 12 лет | 4 | 18,3 |
| 13 лет | 1 | 4,5 |
| 14 лет | 7 | 31,9 |
| 15 лет | 3 | 13,6 |
| 16 лет | 2 | 9,1 |
| 17 лет | 1 | 4,5 |

Половая принадлежность респондентов:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Пол | Количество человек | % от общего количества респондентов |
| Мужской | 17 | 77,2 |
| Женский | 5 | 22,8 |

Выбор ответов на предлагаемые вопросы:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Вопросы/ предполагаемые варианты ответа** | **Ответы** | **Удовлетворённость качеством услуг (в %)** |
| 1 | Довольны ли Вы условиями предоставления социальных услуг (игровые комнаты, оборудование, мебель, игрушки и т.д.)? Вам здесь комфортно?  а) да,  б) не совсем,  в) нет. | 21(а)  1(б) | 95,4 |
| 2 | Считаете ли Вы, что работники центра доброжелательны, вежливы и внимательны?  а) да,  б) не всегда,  в) нет. | 22(а) | 100 |
| 3 | Нравится ли Вам, как кормят в столовой?  а) да,  б) не всегда,  в) нет. | 22(а) | 100 |
| 4 | Всегда ли Вам оказывают медицинскую помощь, если Вы заболели?  а) да,  б) почти всегда;  в) нет. | 21(а)  1(б) | 95,4 |
| 5 | Нравятся ли Вам мероприятия, которые проводятся для Вас в центре (праздники, конкурсы и т.д.)?  а) да,  б) не всегда,  в) нет. | 22(а) | 100 |
| 6 | Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой сотрудников центра?  а) да,  б) не очень,  в) нет. | 21(а)  1(б) | 95,4 |
| 7 | Имеются ли у Вас все необходимые гигиенические принадлежности (расчёска, зубные щётка и паста, мыло и шампунь, туалетная бумага и т.д.)?  а) да,  б) не всегда,  в) нет. | 22(а) | 100 |
| 8 | Удовлетворяют ли Вас качество уборки помещений, в которых Вы находитесь, оформление и освещение комнат, температурный режим?  а) да,  б) не очень,  в) нет. | 22(а) | 100 |
| 9 | Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым приехать в центр на реабилитацию?  а) да,  б) может быть,  в) нет. | 16(а)  4(б)  2(в) | 90,9 |
|  | ИТОГО: |  | 97,4 |

**Вывод**: удовлетворенность качеством предоставляемых услуг составляет 97,4%.