

АНАЛИЗ

анкетирования по удовлетворенности граждан качеством оказания социальных услуг в ГБУ «ЦСОГПВИИ Краснооктябрьского района»

Опрос проведен с 21 сентября по 15 октября 2017 года

Всего опрошено 131 граждан, из них по категориям:

Инвалиды 48 чел.

Пенсионеры ПФ 18 чел.

Ветераны труда 54 чел.

Ветераны ВОВ 3 чел.

Работающие 8 чел.

Вопросы анкеты	Категории					Итого
	Инвалиды - 48	Пенсионеры - 18	Ветераны труда - 54	Ветераны ВОВ - 3	Работающие - 8	
1. Обращение						131-100%
впервые	13	12	11		2	38-29%
повторно	35	6	43	3	6	93-71%
2. Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг						
хорошо информирован	35	10	32	1	4	82-62,6%
достаточно информирован(а)	13	8	22	2	4	49-37,4%
не информирован(а)						
3. Удовлетворенность условиями предоставления услуг						
полностью удовлетворяют	34	15	34	1	4	88-67,2%
в целом удовлетворяют	14	3	20	2	4	43-32,8%
условия не удовлетворяют						
4. Удовлетворенность компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении услуг						
да	48	18	54	3	8	131-100%
нет						
5. Доброжелательность и вежливость работников						
да, всегда и в любой ситуации	41	13	40	3	6	103-78,6%
в целом да	7	5	14		2	28-21,4%
нет						
6. Период ожидания получения услуг						
очередь на получение услуг отсутствует	43	14	54	2	7	120-91,6%
незначительный период пребывал (а) в очереди	5	4	-	1	1	11-8,4%
7. Срок ожидания в очереди за получением услуг						
до 1 месяца 15 дней	45	17	54	3	8	127-97%
от 1 месяца 16 дней до 3 месяцев	3	1	-	-	-	4-3%

8. Удовлетворенность качеством оказания услуг						
удовлетворяет полностью	39	14	40	3	3	99-75,6%
в целом удовлетворяет	9	4	14		5	31-24,4%
9. Удовлетворенность качеством питания	12 чел.	4 чел	8 чел			24-100%
удовлетворяет полностью	8	3	6	-	-	17-70,8%
в целом удовлетворяет	4	1	2			7-29,2%
10. Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	12 чел.	4 чел.	8 чел.			24-100%
удовлетворяет полностью	7	2	3	-	-	12-50%
в целом удовлетворяет	4	2	5			11-45,8%
не удовлетворяет (указать, что именно не удовлетворяет)	1- мало культурных мероприятий					1-4,2%
11. Посоветуете ли родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг						
да	48	18	53	3	7	130-99,2%
нет						1-0,8%
пока не знаю			1		1	
12. Предложения и пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг				-	-	
предложения		- Больше лекций на тему здоровья	- Больше досуговых игр	Организация экскурсий		
Пожелания:	Чтоб встречали и радовали многие годы					