

Результаты анализа
анкетирования получателей социальных услуг АНО СОН «Надежда» г. Белая
Калитва по удовлетворенности качеством оказания услуг

В июле 2024 года среди получателей социальных услуг было проведено анкетирование.

Цели и задачи исследования.

Цели исследования:

- определение эффективности работы организации в современных условиях;
- оценка качества работы организации получателями социальных услуг;
- установить уровень качества и доступность, обеспечения получателей социальных услуг актуальной и достоверной информацией, в т. ч. в электронной форме;
- установить зависимость качества услуг от потребительского мнения;
- проведения опроса с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;
- анализ интернет сайта АНО СОН «Надежда» г. Белая Калитва;
- проведение социологического опроса получателей социальных услуг;
- проведение дополнительной разъяснительной работы с получателями социальных услуг организации о стандартах предоставления социальных услуг;
- повышение профессиональной подготовки работников организации;
- решение вопроса кадрового дефицита сотрудников.

Задачи исследования:

Анализ результатов исследования.

В опросе получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания, приняли участие 96 респондентов, что составляет 40 % от общего числа обслуживаемых АНО СОН «Надежда» г. Белая Калитва. Из них:

женщин – 79 человек;

мужчин – 17 человек.

Инвалиды - 56 человек.

Возраст

45-60 лет – 4 человека

старше 60 лет – 92 человека;

№ п/п	Показатель	Критерий оценки	% от общего числа опрошенных
1	При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационном стенде в помещении организации?	Да Нет	100
2	Удовлетворены ли Вы открытостью полностью	Да	100

	и доступностью информации, размещенной на информационном стенде в помещении организации?	Нет	
3	Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?	Да Нет	100
4	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации на официальном сайте организации?	Да Нет	100
5	5. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	Да Нет	100
6	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников организации?	Да Нет	100
7	Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта) и удовлетворены ли Вы ими?	Да Нет	100
8	Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?	Да Нет	100
9	Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации и графиком посещения социального работника)?	Да Нет	100
10	Удовлетворены ли Вы в целом качеством и количеством предоставляемых социальных услуг в организации?	Да Нет	100
11	Ваши предложения по улучшению качества оказания социальных услуг в данной организации:	Да Нет	Уменьшение нагрузки на социальных работников

Исходя из результатов проведенного анкетирования, можно сделать вывод, что 40% опрошенных получателей социальных услуг удовлетворены качеством предоставляемых услуг в АНО СОН «Надежда» г. Белая Калитва. Это в свою очередь, свидетельствует об эффективности работы социальной организации.

Самая большая проблема - дефицит социальных работников. Нагрузка на одного социального работника выросла до 18-20 получателей социальных услуг. Количество оказанных услуг снизилось и из-за недостаточного количества времени на оказание услуг, и из-за сложившейся обстановки в стране: рост потребительских цен на товары и услуги. Но, не смотря на это, качество и перечень оказываемых услуг не снизились. И самое главное отсутствие жалоб от получателей социальных услуг.

Заведующий ОСО



О.П. Чернушкина

В вопросе получения социальных услуг в сфере социальной обслуживания, приняли участие 96 respondents, что составляет 40% от общего числа обслуживаемых АНО СОИ «Надежда» г. Белая Калитва. Из них:

- женщины - 79 человек;
- мужчины - 17 человек;
- Минимально - 56 человек.

Возраст

- 45-60 лет - 4 человека;
- старше 60 лет - 72 человека;

№ п/п	Показатель	Критерий оценки	% от общего числа опрошенных
1	При отсутствии организации обратиться за помощью и поддержкой в случае необходимости, работники не информированы о возможности обратиться за помощью	Да Нет	100
2	Удобен график работы работников	Да	100