

**Справка  
по результатам опроса населения  
о качестве бюджетных услуг, предоставляемых  
Государственным бюджетным учреждением  
«Центр социальной помощи семье и детям Городецкого района»**

В соответствии с приказом директора Государственного казенного учреждения Нижегородской области «Управление социальной защиты населения Городецкого района» от 17.12.2018 г. № 170 од «О проведении опроса населения о качестве предоставляемых бюджетных услуг учреждениями социального обслуживания населения Городецкого района в 2018 году» в период с 04 по 15 февраля 2019 года был проведен опрос населения о качестве бюджетных услуг, предоставляемых Государственным бюджетным учреждением «Центр социальной помощи семье и детям Городецкого района» (далее – Учреждение). Опрос проводился в заочной форме (по телефону). Опрошены родители (законные представители) получателей социальных услуг либо сами получатели социальных услуг отделения дневного пребывания несовершеннолетних (далее - ОДПН), отделения помощи семьям с проблемами насилия (далее – ОПСПН), отделения профилактики безнадзорности несовершеннолетних (далее - ОПБН), отделения психолого-педагогической помощи (далее - ОППП) и отделения (службы) сопровождения семьи и ребёнка (далее – СССР). Всего было опрошено 88 человек в отношении 146 чел. – получателей социальных услуг, из 322 чел. по предоставленным спискам (45,3%).

**Отделение дневного пребывания несовершеннолетних**

Количество человек, принявших участие в опросе – 41. По списку – 113 получателей социальных услуг, опрошено в отношении 52 получателей социальных услуг – 46 %. В отношении 11 получателей социальных услуг (9,7%) дозвониться не удалось, так как абонент не доступен или телефон не обслуживается, 3 получателя социальных услуг (2,7%) – из семей сотрудников учреждения. Результаты опроса показали, что в целом из числа опрошенных клиентов 99,7 % удовлетворены качеством социальных услуг, предоставляемых ОДПН, 0,3% - удовлетворены частично.

№ п/п	Раздел, вопрос	Качество услуги в % от общего количества опрошенных человек (среднее значение по услугам)	«Да» количество клиентов/ % от опрошенных	«Частично» количество клиентов/ % от опрошенных	«Нет» количество клиентов/ % от опрошенных	«Не нужно» количество клиентов/ % от опрошенных

1.		Социально-бытовые услуги				
1.1.	Удовлетворены ли Вы горячим питанием, предоставляемым в ОДПН?	От общего числа опрошенных: - 98,8 % опрошенных удовлетворены данными услугами, - 1,2% удовлетворены частично	40 – 97,6%	1 – 2,4%	0	0
1.2.	Удовлетворены ли Вы организацией досуга и отдыха?		41 – 100%	0	0	0
2.		Социально-медицинские услуги				
2.1.	Удовлетворены ли Вы проведением оздоровительных мероприятий, в том числе организацией оздоровления и отдыха несовершеннолетних?	- 100% удовлетворены оказанием социально-медицинских услуг	41 – 100%	0	0	0
2.2.	Удовлетворены ли Вы проведением занятий, обучающих здоровому образу жизни?		41 – 100%	0	0	0
2.3.	Удовлетворены ли Вы консультированием по социально-медицинским вопросам?		41 – 100%	0	0	0
3.		Социально-психологические услуги				
3.1.	Удовлетворены ли Вы социально-психологическим консультированием, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений?	- 100% удовлетворены оказанием социально-психологических услуг	41 – 100%	0	0	0
4.		Социально-педагогические услуги				
4.1.	Удовлетворены ли Вы социально-педагогической коррекцией, включая диагностику и консультирование?	- 100% удовлетворены оказанием социально-педагогических услуг	41 – 100%	0	0	0
5.		Социально-правовые услуги				
5.1.	Удовлетворены ли Вы оказанием помощи в оформлении и восстановлении документов?	- 100 % опрошенных удовлетворены оказанием социально-правовых услуг	41 – 100%	-	-	-

### Отделение помощи семьям с проблемами насилия

По списку – 65 человек. Количество человек, принявших участие в опросе – 11 родителей в отношении 29 получателей социальных услуг (44,6% от общего списочного состава).



Результаты опроса показали, что в целом из числа опрошенных клиентов – 10,6% не нуждались в оказании социальных услуг. От общего числа нуждающихся в услугах – 89,4 %, качеством предоставленных социальных услуг удовлетворены 100 %.

№ п/п	Раздел, вопрос	Качество услуги в % от общего количества опрошенных человек (среднее значение по услугам)	«Да» количество клиентов/ % от опрошенных	«Частично» количество клиентов/ % от опрошенных	«Нет» количество клиентов/ % от опрошенных	«Не нуждаюсь» количество клиентов/ % от опрошенных
<b>1.</b>	<b>Социально-медицинские услуги</b>					
1.1.	Удовлетворены ли Вы консультированием по социально-медицинским вопросам?	- 100 % опрошенных удовлетворены оказанием социально-медицинских услуг	11 – 100 %	0	0	0
<b>2.</b>	<b>Социально-психологические услуги</b>					
2.1.	Удовлетворены ли Вы социально-психологическим консультированием, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений?	- 100 % опрошенных удовлетворены оказанием социально-психологических услуг	11 – 100 %	0	0	0
<b>3.</b>	<b>Социально-педагогические услуги</b>					
3.1.	Удовлетворены ли Вы социально-педагогической коррекцией, включая диагностику и консультирование?	- 100 % опрошенных удовлетворены оказанием социально-педагогических услуг	11 – 100 %	0	0	0
<b>4.</b>	<b>Социально-трудовые услуги</b>					
4.1.	Удовлетворены ли Вы оказанием помощи трудоустройстве?	Из общего числа опрошенных 63,6 % не нуждались в данных услугах. От общего числа нуждающихся в данных услугах: - 100 % опрошенных удовлетворены оказанием социально-трудовых услуг	4 – 36,4%	0	0	7 – 63,6 %
<b>5.</b>	<b>Социально-правовые услуги</b>					
5.1.	Удовлетворены ли Вы оказанием помощи в оформлении и восстановлении документов?	- 100 % опрошенных удовлетворены оказанием социально-правовых услуг	11 – 100 %	0	0	0
5.2.	Удовлетворены ли Вы консультированием по вопросам, связанным с защитой прав и законных интересов в сфере социального обслуживания, и по вопросам		11 – 100 %	0	0	0

установленных мер социальной поддержки?					
---	--	--	--	--	--

### Отделение профилактики безнадзорности несовершеннолетних

По списку - 67 человек, опрошено – 20 человек в отношении 30 получателей социальных услуг (44,8%).

Результаты опроса показали, что в целом из числа опрошенных клиентов – 16,7% не нуждались в оказании социальных услуг. От общего числа нуждающихся в услугах - 83,3 %, качеством предоставленных социальных услуг удовлетворены 100 %. В оказании социально-трудовых услуг не нуждались 100% опрошенных.

№ п/п	Раздел, вопрос	Качество услуги в % от общего количества опрошенных человек (среднее значение по услугам)	«Да» количество клиентов/ % от опрошенных	«Частично» количество клиентов/ % от опрошенных	«Нет» количество клиентов/ % от опрошенных	«Не нуждаются» количество клиентов/ % от опрошенных
<b>1.</b>	<b>Социально-медицинские услуги</b>					
1.1.	Удовлетворены ли Вы консультированием по социально-медицинским вопросам?	- 100 % опрошенных удовлетворены оказанием социально-медицинских услуг	20 – 100 %	0	0	0
<b>2.</b>	<b>Социально-психологические услуги</b>					
2.1.	Удовлетворены ли Вы социально-психологическим консультированием, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений?	- 100 % опрошенных удовлетворены оказанием социально-психологических услуг	20 – 100 %	0	0	0
<b>3.</b>	<b>Социально-педагогические услуги</b>					
3.1.	Удовлетворены ли Вы социально-педагогической коррекцией, включая диагностику и консультирование?	- 100 % опрошенных удовлетворены оказанием социально-педагогических услуг	20 – 100 %	0	0	0
<b>4.</b>	<b>Социально-трудовые услуги</b>					
4.1.	Удовлетворены ли Вы оказанием помощи трудоустройстве?	- 100 % опрошенных не нуждались в оказании социально-трудовых услуг	0	0	0	20 – 100 %
<b>5.</b>	<b>Социально-правовые услуги</b>					
5.1.	Удовлетворены ли Вы оказанием помощи в оформлении и восстановлении документов?	- 100 % опрошенных удовлетворены оказанием социально-правовых услуг	20 – 100 %	0	0	0
5.2.	Удовлетворены ли Вы консультированием по вопросам, связанным с защитой прав и законных интересов в сфере		20 – 100 %	0	0	0



	социального обслуживания, и по вопросам установленных мер социальной поддержки?					
--	---	--	--	--	--	--

### Отделение психолого-педагогической помощи

По списку - 39 человек, опрошено – 8 человек в отношении 18 получателей социальных услуг (46,2%).

Результаты опроса показали, что качеством предоставленных социальных услуг удовлетворены 100 %.

№ п/п	Раздел, вопрос	Качество услуги в % от общего количества опрошенных человек (среднее значение по услугам)	«Да» количество клиентов/ % от опрошенных	«Частично» количество клиентов/ % от опрошенных	«Нет» количество клиентов/ % от опрошенных	«Не нуждаюсь» количество клиентов/ % от опрошенных
<b>1.</b>	<b>Социально-психологические услуги</b>					
1.1.	Удовлетворены ли Вы социально-психологическим консультированием, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений?	- 100 % опрошенных удовлетворены оказанием социально-психологических услуг	8 – 100 %	0	0	0
<b>2.</b>	<b>Социально-педагогические услуги</b>					
2.1.	Удовлетворены ли Вы социально-педагогической коррекцией, включая диагностику и консультирование?	- 100 % опрошенных удовлетворены оказанием социально-педагогических услуг	8 – 100%	0	0	0
<b>3.</b>	<b>Социально-правовые услуги</b>					
3.1.	Удовлетворены ли Вы оказанием помощи в оформлении и восстановлении документов?	- 100 % опрошенных удовлетворены оказанием социально-правовых услуг	8 – 100 %	0	0	0

### Отделение (служба) сопровождения семьи и ребенка

По спискам – 38 человек. Количество человек, принявших участие в опросе – 8 человек в отношении 17 получателей социальных услуг (44,7%). Результаты опроса показали, что в целом из числа опрошенных клиентов 100% удовлетворены качеством предоставленных социальных услуг.

№ п/п	Раздел, вопрос	Качество услуги в % от общего количества опрошенных человек (среднее значение по услугам)	«Да» количество клиентов/ % от опрошенных	«Частично» количество клиентов/ % от опрошенных	«Нет» количество клиентов/ % от опрошенных	«Не нуждаюсь» количество клиентов/ % от опрошенных
<b>1.</b>	<b>Социально-психологические услуги</b>					
1.1.	Удовлетворены ли Вы социально-психологическим консультированием, в том	- 100 % опрошенных удовлетворены оказанием социально-	8 – 100 %	0	0	0

	числе по вопросам внутрисемейных отношений?	психологических услуг				
<b>2.</b>	<b>Социально-педагогические услуги</b>					
2.1.	Удовлетворены ли Вы социально-педагогической коррекцией, включая диагностику и консультирование?	- 100 % опрошенных удовлетворены оказанием социально-педагогических услуг	8 – 100%	0	0	0
<b>3.</b>	<b>Социально-правовые услуги</b>					
3.1.	Удовлетворены ли Вы оказанием помощи в оформлении и восстановлении документов?	- 100 % опрошенных удовлетворены оказанием социально-правовых услуг	8 – 100 %	0	0	0

### Срочные социальные услуги

Срочные социальные услуги предоставлялись специалистами ОППП и ОССР.

По спискам – 10 человек. Количество человек, принявших участие в опросе – 6 человек в отношении 8 получателей срочных социальных услуг (80%). Результаты опроса показали, что в целом из числа опрошенных клиентов 100% удовлетворены качеством предоставленных срочных социальных услуг.

<b>Срочные социальные услуги</b>						
1.	Удовлетворены ли Вы предоставленной одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости?	Из общего числа опрошенных 66,7 % не нуждались в данных услугах. От общего числа нуждающихся в данных услугах: - 100 % опрошенных удовлетворены оказанием срочных услуг	5 – 83,3%	0	0	1 – 16,7%
2.	Удовлетворены ли Вы содействием в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг?		0	0	0	6 – 100%
3.	Удовлетворены ли Вы содействием в получении экстренной психологической помощи с привлечением к работе психологов и священнослужителей?		1 – 16,7%	0	0	5 – 83,3%

### Выводы по результатам опроса:

1. Признать качество предоставляемых бюджетных услуг удовлетворительным, в целом 99,9 % из числа опрошенных удовлетворены качеством предоставленных социальных услуг.

2. Продолжить работу по повышению эффективности и качества предоставления социальных услуг.