

Анкета удовлетворённости качеством услуг в ГКУ СО «Тольяттинский СРЦН «Гармония»

(наименование учреждения)

за 2024 года

№	Вопрос	Полностью удовлетворен	Частично не удовлетворен
1	При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	61	
2	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	61	
3	Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?	61	
4.	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?	61	
5	Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг)?	59	2
6	Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (комфортностью зоны отдыха (ожидания); навигацией в помещении организации; наличием питьевой воды; санитарно-гигиеническими помещениями; транспортной доступностью организации)?	61	
7	Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	61	
8	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	61	
9	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги?	61	
10	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-	61	

	реабилитационную диагностику)?		
11	Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, форма для подачи электронного обращения, раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?	61	
12	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?	61	
13	Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?	61	
14	Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?	61	
15	Удовлетворены ли Вы в целом оказанием услуг в организации?	61	
16	Ваши предложения: (у всех разное)	-	-
17	Пол	М-9, Ж-43	
18	Возраст	(от 16-72)	
19	Итоги:	96,7%	3,3%

**Таблица подведения итогов анкетирования по
независимой оценке качества.**

ГКУ СО «Тольяттинский СРЦН «Гармония»

за 2024 года.

Количество граждан*, получивших услуги в учреждениях социального обслуживания	Количество граждан**, принявших участие в опросе	Количество граждан, положительно оценивающих качество оказанных услуг	Количество граждан, частично удовлетворенных качеством оказанных услуг	Количество граждан, затрудняющихся ответить
118	61	59	2	1

Председатель общественного совета-

Секретарь общественного совета-

* - количество обслуженных детей за квартал

** - законные представители обслуженных за квартал детей
(при наличии)

Протокол №4

Заседание общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы Государственного казенного учреждения Самарской области «Тольяттинский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»

4 квартал 2024 г.

25.12.2024г.

ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВОВАЛ:

Хасиятуллин Амед Муртазаевич-руководитель ЖВК боксерского клуба «ГОНГ»

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Каюмова Инна Владимировна директор ГКУ СО «Тольяттинский СРЦН «Гармония»

Володина Татьяна Викторовна – секретарь общественного совета, педагог дополнительного образования.

Воробьев Василий Алексеевич-депутат Думы г.Тольятти

Жиляев Иван Геннадьевич- депутат Думы г.Тольятти

Джалилов Арсен Алимович-президент Федерации кикбоксинга г.Тольятти

Кудряшов Максим Александрович-представитель ОО «Ветеранов МВД и РОСГВАРДИИ».

Повестка собрания:

- 1.Анализ проведенного анкетирования за 4 квартал.
- 2.Планирование работы на 1 квартал 2025г.

Постановили:

- 1.По результатам анкетирования установлено:
 - 118 несовершеннолетних получают услуги. Опрошено 61 человека (несовершеннолетние, опекуны, родители в ТЖС), 59 из них дали положительную оценку качества предоставляемых услуг, что составило 96,7% от опрошенных.
 - 2 человека 3,2 % от опрошенных частично удовлетворены качеством оказанных услуг.
 - 1 человек затруднялся ответить ,что составило 1,6% от опрошенных.
2. Устранение недостатков и повышение степени удовлетворенности качеством услуг у несовершеннолетних и их опекунов.

Председатель общественного совета
А.М.Хасиятуллин



Секретарь общественного совета



Т.В.Володина