

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
Философский факультет  
Кафедра социологии

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОБЛАСТНОГО  
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ «СОЦИАЛЬНО-  
РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ «ЛУЧ»  
В СООТВЕТСТВИИ С РАСПОРЯЖЕНИЕМ ГУБЕРНАТОРА ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ ОТ  
26.11.2014 № 279-Р «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПЛАНА МЕРОПРИЯТИЙ («РЕГИОНАЛЬНОЙ  
ДОРОЖНОЙ КАРТЫ») ПО ФОРМИРОВАНИЮ В ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ  
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В  
СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ, СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ И  
ОБРАЗОВАНИЯ НА 2014-2015 ГОДЫ»

Отчет по результатам социологического обследования

Ответственные  
исполнители:  
Заведующий кафедрой  
социологии философского  
факультета ТГУ, канд. соц.  
наук Кашпур Виталий  
Викторович

Доцент кафедры социологии  
философского факультета  
ТГУ, канд. филос. наук  
Быков Роман Александрович

Томск 2015

## Оглавление

|  |    |
|--|----|
| Методология и методика независимой оценки качества услуг организации               | 3  |
| 1. Открытость и доступность информации об организации                              | 4  |
| 2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения | 8  |
| 3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации          | 10 |
| 4. Удовлетворенность качеством оказания социальных услуг                           | 12 |
| Выводы и рекомендации  | 16 |
| <br>   |    |
| Приложение 1. Анкета для родителей   | 24 |
| Приложение 2. Анкета для воспитанников   | 27 |
| Приложение 3. Бланк наблюдения   | 30 |
| Приложение 4. Оценка индикатора 1.2  | 33 |
| Приложение 5 Таблицы распределений   | 35 |

## **Методология и методика независимой оценки качества услуг организаций**

Ключевые группы показателей для оценивания качества услуг, предоставляемых организациями социальной сферы, были разработаны в Приказе от 8 декабря 2014 г. № 995н и отражены в распоряжении Губернатора Томской области от 26.11.2014 № 279-р «Об утверждении Плана мероприятий («Региональной дорожной карты») по формированию в Томской области независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования на 2014-2015 годы».

Для проведения независимой оценки качества услуг ОГБУ «Социально-реабилитационный центр «Луч» г. Томска (далее – СРЦ «Луч») были использованы метод анкетирования, структурированного наблюдения и документальный метод. Для каждого метода был разработан инструментарий, с помощью которого выявлялись показатели по следующим переменным:

1. Открытость и доступность информации об организации;
2. Комфортность условий и доступность получения услуг;
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
4. Удовлетворенность качеством оказания услуг в организации.

Для проведения опроса был использован метод целевой выборки. Полевая часть исследования (опрос, наблюдение, анализ сайтов) проходила в сроки с 26.03 по 30.04.

Оценка качества работы СРЦ «Луч» производилась посредством невключенного структурированного наблюдения (Приложение 3. Бланк наблюдения), анализа сайта организации (Приложение 4), а также с помощью опроса потребителей услуг центра – родителей и воспитанников. В процессе анкетирования (образец анкеты – Приложение 1, Приложение 2) было опрошено 12 воспитанников (старше 11 лет) и 26 родителей (от 24 до 82 лет).

## 1. Открытость и доступность информации об организации

Рассмотрим результаты оценивания каждого параметра информационной открытости и доступности СРЦ «Луч».

### 1.1. Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах.

Индикаторами для оценивания полноты и актуальности информации выступали:

- показатель рейтинга "открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) в сети "Интернет";

- соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";

- наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах.

Обследование показало, что на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) СРЦ «Луч» имеет максимальный показатель рейтинга "открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений", равный 1 баллу.

Оценка соответствия информации о деятельности ОГБУ «СРЦ для несовершеннолетних «Луч» порядку ее размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утвержденному уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", проводилась методом анализа сайта организации. В результате было выявлено, что информация, размещенная на сайте организации (<http://srcnluch.ru/>), соответствует необходимому порядку на 82% (отсутствуют данные о количестве

свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, о правилах внутреннего трудового распорядка, о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания), следовательно, данный индикатор можно оценить на 0,9 балла.

Наличие информации о деятельности СРЦ «Луч» на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах оценивалось методом невключенного наблюдения. Было обнаружено, что в данном учреждении представлена подробная информация о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, которая размещается как на информационных стендах, так и в брошюрах и буклетах организации. Таким образом, данный индикатор, отражающий наличие информации о деятельности СРЦ «Луч», можно оценить на 1 балл.

В результате, такой параметр информационной открытости ОГБУ «СРЦ для несовершеннолетних «Луч», как «полнота и актуальность информации об организации» в сумме составил 2,9 балла, что позволяет говорить о высокой доступности информации о деятельности данной организации для получателей социальных услуг.

1.2. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.)

1.3. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации

Анализ сайта СРЦ «Луч» показал, что для получателей социальных услуг доступны такие дистанционные способы взаимодействия с организацией, как телефон и электронная почта, что позволяет оценить данный параметр на 2 балла. С целью оценки результативности обращений при использовании телефона были сделаны контрольные звонки в СРЦ «Луч» в утреннее и послеобеденное время. В результате было выявлено, что все звонки были результативными, а сотрудники организации предоставили полную информацию по заданным вопросам (например, «как можно взять ребенка в замещающую семью»), продемонстрировав при этом профессионализм и компетентность.

Оценка результативности обращений по электронной почте производилась с помощью отправки контрольных электронных писем на электронный адрес СРЦ «Луч» (centr-luch@mail.ru). На все отправленные обращения (например, «есть ли какие-то ограничения по возрасту собственных детей при взятии ребенка из центра в приемную

семью?») были получены исчерпывающие ответы. Таким образом, такой параметр информационной открытости и доступности ОГБУ «СРЦ для несовершеннолетних «Луч», как результативность обращений получателей услуг при использовании дистанционных способов взаимодействия можно оценить на 2 балла.

#### 1.4. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг

Информационная открытость предполагает не только наличие способов получения необходимой информации о деятельности организации, но и возможности для обратной связи, а именно – для направления предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг. Невключенное наблюдение показало, что получатели услуг СРЦ «Луч» имеют возможность лично оставить свое заявление или жалобу в «жалобной книге», которая находится в открытом доступе. На официальном сайте организации можно оставить жалобу или замечание о качестве предоставления социальных услуг в электронной форме (на сайте Департамента по вопросам семьи и детей Томской области в разделе «Обращения граждан»), а также есть возможность обратной связи по телефону уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания (указаны телефоны руководства Департамента по вопросам семьи и детей Томской области). Таким образом, оценка наличия и доступности способов организации обратной связи с получателями социальных услуг СРЦ «Луч» в сумме равна 3 баллам.

#### 1.5. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг

Данный параметр оценивался как с помощью невключенного наблюдения, так и методом анализа сайта организации. Было обнаружено, что в общедоступных местах на информационных стендах в СРЦ «Луч» приведен подробный алгоритм подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг. Анализ сайта СРЦ «Луч» и сайта уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания – Департамента по вопросам семьи и детей Томской области – показал, что они содержат подробную информацию обо всех возможностях подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг (книга жалоб и предложений, которая находится в учреждении; запись на прием к руководителю (заместителю) учреждения в часы, указанные в графике приема по личным вопросам администрацией учреждения;

возможность оставить информацию на сайте Департамента по вопросам семьи и детей Томской области в разделе «Обращения граждан»).

В результате, наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в СРЦ «Луч» на информационных стендах, на сайте организации социального обслуживания и сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти можно оценить на 3 балла.

1.6. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных

Далее рассмотрим оценки клиентов СРЦ «Луч» - воспитанников и родителей - относительно достаточности информирования о работе обследуемой организации. Данные представлены в Таблице 1.

**Таблица 1. Оценки качества, полноты и доступности информации об услугах СРЦ «Луч»**

|                        | Средняя оценка (по 5-ти балльной шкале) |          |       | Процент удовлетворенных (оценили на «4» и «5») |
|------------------------|---|----------|-------|--|
|                        | Воспитанники                            | Родители | Всего |  |
| Качество информации    | 4,27                                    | 5        | 4,74  | 94%  |
| Полнота информации     | 4,35                                    | 5        | 4,82  | 98%  |
| Доступность информации | 4,31                                    | 4,8      | 4,71  | 93%  |

Как видно из представленных данных, абсолютное большинство опрошенных клиентов высоко оценивает качество информации об оказываемых учреждением социальных услугах – 94%. Важно, что 98% клиентов СРЦ «Луч» считают содержание информации об оказываемых услугах полностью достаточным. Также получатели услуг демонстрируют высокую степень удовлетворенности доступностью наглядной информации об оказываемых услугах и содержании деятельности учреждений (93%). Недовольных тем, как представлена информация о центре, не выявлено.

Таким образом, для ОГБУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Луч» можно оценить на 0,95 балла такой параметр качества услуг, как «доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания от общего числа опрошенных».





## **2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения**

Рассмотрим последовательно анализ результатов обследования СРЦ «Луч» по каждому из параметров, с помощью которых оценивается комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.

### **2.1. Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных**

Результаты исследования показали, что все опрошенные клиенты (100% воспитанников и родителей) считают условия оказания услуг в СРЦ «Луч» доступными, что позволяет оценить данный индикатор на 1 балл.

### **2.2. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания**

Невключенное наблюдение показало, что для предоставления социальных услуг в организации действительно оборудованы все необходимые помещения. Это касается мест для проживания, как дневного, так и круглосуточного, пищеблока, медицинского кабинета, сенсорной комнаты, учебного класса, комнаты-мастерской, библиотеки, зала для проведения школ приёмных родителей и школ ответственного родительства, спортивной площадки.

Таким образом, можно оценить данный индикатор, характеризующий наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в СРЦ «Луч» на 1 балл.

### **2.3. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг**

Согласно статистике внутри организации, на момент проведения обследования СРЦ «Луч» был укомплектован специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, на 100%. Оценка данного индикатора, таким образом, равна 1 баллу.

2.4. Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных

Опрос клиентов СРЦ «Луч» позволил оценить удовлетворенность благоустройством и содержанием помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена – Таблицы 2 и 3.

**Таблица 2. Оценка благоустройства помещений СРЦ «Луч»**

|                         | <b>Воспитанники,<br/>%</b> | <b>Родители,<br/>%</b> | <b>Всего,<br/>%</b> |
|-------------------------|----------------------------|------------------------|---------------------|
| 1. Хорошее              | 92                         | 96                     | 95                  |
| 2. Удовлетворительное   | 8                          | 4                      | 5                   |
| 3. Плохое               | 0                          | 0                      | 0                   |
| 4. Затрудняюсь ответить | 0                          | 0                      | 0                   |

**Таблица 3. Оценка благоустройства территории, на которой расположен СРЦ «Луч»**

|                         | <b>Воспитанники,<br/>%</b> | <b>Родители,<br/>%</b> | <b>Всего,<br/>%</b> |
|-------------------------|----------------------------|------------------------|---------------------|
| 1. Хорошее              | 75                         | 88                     | 84                  |
| 2. Удовлетворительное   | 8                          | 8                      | 8                   |
| 3. Плохое               | 0                          | 0                      | 0                   |
| 4. Затрудняюсь ответить | 17                         | 4                      | 8                   |

Было обнаружено, что хорошим благоустройством помещений организации считают 95% клиентов СРЦ «Луч». В отношении благоустройства территории, на которой расположена организация, получатели услуг также продемонстрировали высокую степень удовлетворенности: хорошим считают состояние территории 84% опрошенных.

Полученные результаты позволяют оценить для СРЦ «Луч» такой параметр, как «доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее» на 0,89 балла.

### 3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации

Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации оценивалась на основе мнений получателей услуг и имеющейся в организации статистики о прохождении работниками повышения квалификации за последние 3 года. Рассмотрим полученные результаты.

3.1. Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных

Опрос показал, что воспитанники и родители очень высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников СРЦ «Луч» - Таблица 4.

**Таблица 4. Оценка клиентами доброжелательности, вежливости и внимательности работников СРЦ «Луч»**

|                                      | Средняя оценка (по 5-ти балльной шкале) |          |       | Процент удовлетворенных (оценили на «4» и «5») |
|--------------------------------------|---|----------|-------|--|
|                                      | Воспитанники                            | Родители | Всего |  |
| Доброжелательность и вежливость      | 4,6                                     | 4,92     | 4,8   | 97%  |
| Внимательность, заботливое отношение | 4,4                                     | 4,92     | 4,74  | 94%  |

Данные таблицы наглядно демонстрируют высокие оценки коммуникативных качеств персонала организации. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью и внимательностью персонала СРЦ «Луч» равна 95%, что позволяет оценить данный параметр в 0,95 балла.

3.2. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных

Участникам опроса также предлагалось оценить компетентность (квалифицированность и профессионализм) работников СРЦ «Луч» - Таблица 5.

**Таблица 5. Оценка клиентами компетентности работников СРЦ «Луч»**

|                                      | Средняя оценка (по 5-ти балльной шкале) |          |       | Процент удовлетворенных (оценили на «4» и «5») |
|--------------------------------------|---|----------|-------|--|
|                                      | Воспитанники                            | Родители | Всего |  |
| Квалифицированность, профессионализм | 4,43                                    | 4,72     | 4,6   | 94%  |

Как видим, абсолютное большинство опрошенных (94%) также удовлетворено квалифицированностью и профессионализмом работников СРЦ «Луч», следовательно, оценка по данному параметру равна 0,94 балла.

3.3. Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социальной обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников

Согласно статистике, которая ведется в СРЦ «Луч», за последние три года повышение квалификации или профессиональную переподготовку прошли 80% работников, вследствие чего по данному параметру организацию можно оценить на 0,8 балла.

#### 4. Удовлетворенность качеством оказания социальных услуг

Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг производилась на основе выяснения мнений клиентов СРЦ «Луч», а также на основе количества жалоб, зарегистрированных в организации.

4.1. Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных

Данный параметр оценивался с помощью опроса – Таблица 6.

**Таблица 6. Как, в целом, изменилось качество Вашей жизни в результате получения помощи в данном учреждении?**

|                                | Воспитанники,<br>% | Родители,<br>% | Всего,<br>% |
|--------------------------------|--------------------|----------------|-------------|
| 1. Изменилось в лучшую сторону | 92                 | 96             | 94          |
| 2. Никак не изменилось         | 0                  | 0              | 0           |
| 3. Ухудшилось                  | 8                  | 0              | 3           |
| 4. Затрудняюсь ответить        | 0                  | 4              | 3           |

Было выявлено, что абсолютное большинство воспитанников и родителей (94%) положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в СРЦ «Луч». 8% опрошенных воспитанников отметили, что качество их жизни изменилось в худшую сторону. 3% всех респондентов затруднились ответить на данный вопрос.

В результате, можно оценить параметр «доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение в качестве жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных» на 0,94 балла.

4.2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных

Далее рассмотрим оценки клиентов организации относительно условий предоставления социальных услуг – Таблица 7.

**Таблица 7. Доля удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг СРЦ «Луч»**

|   | Процент удовлетворенных |             |          | Затруднились ответить, % |             |          | Баллы |
|---|-------------------------|-------------|----------|--------------------------|-------------|----------|-------|
|   | Воспитанники, %         | Родители, % | Всего, % | Воспитанники, %          | Родители, % | Всего, % |       |
| 1. Жилым помещением   | 100                     | 92          | 95       | 0                        | 8           | 5        | 0,95  |
| 2. Наличием специального оборудования   | 92                      | 81          | 84       | 0                        | 19          | 13       | 0,84  |
| 3. Питанием   | 84                      | 88          | 87       | 0                        | 8           | 5        | 0,87  |
| 4. Мебелью, мягким инвентарем   | 92                      | 100         | 97       | 0                        | 0           | 0        | 0,97  |
| 5. Предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг      | 92                      | 84          | 86       | 0                        | 12          | 8        | 0,86  |
| 6. Хранением личных вещей   | 92                      | 85          | 87       | 0                        | 11          | 8        | 0,87  |
| 7. Содержанием санитарно-технического оборудования, состоянием туалетных комнат | 92                      | 81          | 84       | 0                        | 15          | 11       | 0,84  |
| 8. Конфиденциальностью предоставления социальных услуг                          | 92                      | 96          | 94       | 0                        | 0           | 0        | 0,94  |
| 9. Графиком посещения родственниками  | 92                      | 88          | 89       | 0                        | 8           | 5        | 0,89  |
| 10. Оперативностью решения вопросов   | 92                      | 100         | 97       | 0                        | 0           | 0        | 0,97  |

Как видно из таблицы, абсолютное большинство клиентов СРЦ «Луч» удовлетворены условиями предоставления социальных услуг. Отрицательные оценки опрошенные демонстрировали крайне редко: так, например, 16% воспитанников и 4% родителей не устраивает питание в СРЦ «Луч». 8% воспитанников и 4% родителей не удовлетворены предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, хранением личных вещей в организации, содержанием санитарно-технического оборудования, конфиденциальностью предоставления социальных услуг и графиком посещения родственниками. Также 8% воспитанников не устраивает наличие специального оборудования, мебель и мягкий инвентарь организации.

Суммируя полученные результаты, можно оценить параметр «доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных» для СРЦ «Луч» на 0,9 балла.

4.3. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных

Проведем анализ оценок качества проводимых мероприятий в обследуемой организации – Таблица 8.

**Таблица 8. Доля удовлетворенных качеством оздоровительных и досуговых мероприятий, проводимых в СРЦ «Луч»**

|  | Процент удовлетворенных |                |             |
|--|-------------------------|----------------|-------------|
|  | Воспитанники,<br>%      | Родители,<br>% | Всего,<br>% |
| Качеством оздоровительных мероприятий (спортивных занятий, лечебных процедур и т.д.) | 67                      | 85             | 79          |
| Качеством досуговых мероприятий (театральных, танцевальных, музыкальных и т.д.)      | 92                      | 92             | 92          |

Данные таблицы наглядно демонстрируют, что большинство респондентов (79 и 92%) удовлетворены качеством проводимых мероприятий. Отрицательно ответили только 8% воспитанников. 13% опрошенных затруднились с оценением данных мероприятий.

В результате, можно оценить параметр «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных» на 0,85 балла.

4.4. Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)

Жалоб клиентов на качество предоставленных СРЦ «Луч» услуг в течение 2014-2015 гг. не поступало, что позволяет оценить данный параметр в 1 балл.

4.5. Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных

Для оценки данного параметра в ходе опроса клиентам СРЦ «Луч» было предложено ответить на вопрос: «Если Ваши родственники или знакомые будут нуждаться в социальном обслуживании, готовы ли Вы рекомендовать им данное учреждение?» Ответы респондентов представлены в таблице 9.

**Таблица 9. Доля получателей услуг, готовых рекомендовать СРЦ «Луч» родственникам и знакомым**

|                         | <b>Воспитанники,</b><br>% | <b>Родители,</b><br>% | <b>Всего,</b><br>% |
|-------------------------|---------------------------|-----------------------|--------------------|
| 1. Да                   | 84                        | 92                    | 89                 |
| 2. Скорее да, чем нет   | 0                         | 8                     | 5                  |
| 3. Скорее нет, чем да   | 8                         | 0                     | 3                  |
| 4. Нет                  | 0                         | 0                     | 0                  |
| 5. Затрудняюсь ответить | 8                         | 0                     | 3                  |

В целом, можно констатировать, что абсолютное большинство клиентов СРЦ «Луч» (94%) готовы рекомендовать учреждение своим родственникам и знакомым. Отрицательно на данный вопрос ответили 8% воспитанников (в сумме с родителями число отрицательных ответов составляет 3%). Поэтому для СРЦ «Луч» можно оценить данный параметр на 0,94 балла.



### Выводы и рекомендации

Таким образом, в целом ОГБУ «Социально-реабилитационный центр «Луч» по результатам независимой оценки качества работы показал самый высокий среди всех обследованных организаций результат в 25,06 баллов (из возможных 26). Распределение баллов по каждому из показателей представлено в Таблице 10.

**Таблица 10. Балльные оценки параметров качества услуг**

| Параметр оценки  | Источник оценки | Значение показателя в баллах |       |                           |                              |                                |
|--|-----------------|------------------------------|-------|---------------------------|------------------------------|--------------------------------|
|  |                 | «Друг»                       | «Луч» | СРЦ<br>Томского<br>района | СРЦ<br>Асиновского<br>района | СРЦ<br>Кривошеин<br>ского р-на |
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации:</b>  |                 |                              |       |                           |                              |                                |
| 1. Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")): (максимум – 3 балла)   |                 | 3                            | 2,9   | 2,7                       | 2,9                          | 2,9                            |
| 1.1. "открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ) в сети "Интернет"  | Анализ сайтов   | 1                            | 1     | 0,8                       | 1                            | 1                              |
| 1.2. соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" | Анализ сайтов   | 1                            | 0,9   | 0,9                       | 0,9                          | 0,9                            |

| Параметр оценки  | Источник оценки                            | Значение показателя в баллах |       |                           |                              |                                |
|--|--|------------------------------|-------|---------------------------|------------------------------|--------------------------------|
|  |  | «Друг»                       | «Луч» | СРЦ<br>Томского<br>района | СРЦ<br>Асиновского<br>района | СРЦ<br>Кривошеин<br>ского р-на |
| 1.3. наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах | Невключенное наблюдение                    | 1                            | 1     | 1                         | 1                            | 1                              |
| 2. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): (максимум – 2 балла)  |  | 2                            | 2     | 2                         | 2                            | 2                              |
| 2.1. телефон   | Анализ сайтов                              | 1                            | 1     | 1                         | 1                            | 1                              |
| 2.2. электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"   | Анализ сайтов                              | 1                            | 1     | 1                         | 1                            | 1                              |
| 3. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: (максимум – 2 балла)   |  | 2                            | 2     | 2                         | 2                            | 2                              |
| 3.1. доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков  | Контрольные звонки                         | 1                            | 1     | 1                         | 1                            | 1                              |
| 3.2. доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений                     | Контрольные обращения по электронной почте | 1                            | 1     | 1                         | 1                            | 1                              |
| 4. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: (максимум – 3 балла)  |  | 3                            | 3     | 3                         | 3                            | 3                              |
| 4.1. лично в организацию социального обслуживания  | Невключенное наблюдение                    | 1                            | 1     | 1                         | 1                            | 1                              |

| Параметр оценки  | Источник оценки                            | Значение показателя в баллах |       |                           |                              |                                |
|--|--|------------------------------|-------|---------------------------|------------------------------|--------------------------------|
|  |  | «Друг»                       | «Луч» | СРЦ<br>Томского<br>района | СРЦ<br>Асиновского<br>района | СРЦ<br>Кривошеин<br>ского р-на |
| 4.2. в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"   | Анализ сайтов                              | 1                            | 1     | 1                         | 1                            | 1                              |
| 4.3. по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания   | Анализ сайтов                              | 1                            | 1     | 1                         | 1                            | 1                              |
| 5. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: (максимум – 3 балла)   |  | 3                            | 3     | 3                         | 3                            | 3                              |
| 5.1. в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания   | Невключенное наблюдение                    | 1                            | 1     | 1                         | 1                            | 1                              |
| 5.2. на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"   | Анализ сайтов                              | 1                            | 1     | 1                         | 1                            | 1                              |
| 5.3. на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"   | Анализ сайтов                              | 1                            | 1     | 1                         | 1                            | 1                              |
| 6. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных (максимум – 1 балл). | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 0,96                         | 0,95  | 0,93                      | 0,96                         | 0,9                            |
| <b>II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:</b>  |  |                              |       |                           |                              |                                |
| 1. Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных (максимум – 1 балл).  | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 0,87                         | 1     | 0,86                      | 0,84                         | 0,9                            |

| Параметр оценки  | Источник оценки                            | Значение показателя в баллах |       |                           |                              |                                |
|--|--|------------------------------|-------|---------------------------|------------------------------|--------------------------------|
|  |  | «Друг»                       | «Луч» | СРЦ<br>Томского<br>района | СРЦ<br>Асиновского<br>района | СРЦ<br>Кривошеин<br>ского р-на |
| 2. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания (максимум – 1 балл).                                | Невключенное наблюдение                    | 1                            | 1     | 1                         | 1                            | 1                              |
| 3. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг (максимум – 1 балл).   | Статистика                                 | 0,96                         | 1     | 1                         | 1                            | 0,96                           |
| 4. Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных (максимум – 1 балл). | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 0,67                         | 0,89  | 0,75                      | 0,92                         | 0,65                           |
| <b>III. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:</b>  |  |                              |       |                           |                              |                                |
| 1. Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных                   | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 0,96                         | 0,95  | 0,8                       | 0,88                         | 1                              |
| 2. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных  | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 0,96                         | 0,94  | 0,77                      | 0,84                         | 0,9                            |

| Параметр оценки  | Источник оценки                            | Значение показателя в баллах |       |                           |                              |                                |
|--|--|------------------------------|-------|---------------------------|------------------------------|--------------------------------|
|  |  | «Друг»                       | «Луч» | СРЦ<br>Томского<br>района | СРЦ<br>Асиновского<br>района | СРЦ<br>Кривошеин<br>ского р-на |
| 3. Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социальной обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников | Статистика                                 | 0,22                         | 0,8   | 1                         | 0,8                          | 0,71                           |
| <b>IV. Удовлетворенность качеством оказания социальных услуг:</b>  |  |                              |       |                           |                              |                                |
| 1. Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных (максимум – 1 балл)  | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 0,83                         | 0,94  | 0,87                      | 0,77                         | 0,65                           |
| 2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: (среднеарифметическая величина в баллах)  |  | 0,68                         | 0,9   | 0,77                      | 0,83                         | 0,8                            |
| 2.1. жилым помещением  | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 0,65                         | 0,95  | 0,77                      | 0,87                         | 0,74                           |
| 2.2. наличием оборудования для предоставления социальных услуг   | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 0,61                         | 0,84  | 0,74                      | 0,84                         | 0,64                           |
| 2.3. питанием  | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 0,65                         | 0,87  | 0,77                      | 0,84                         | 0,9                            |

| Параметр оценки  | Источник оценки                            | Значение показателя в баллах |       |                           |                              |                                |
|--|--|------------------------------|-------|---------------------------|------------------------------|--------------------------------|
|  |  | «Друг»                       | «Луч» | СРЦ<br>Томского<br>района | СРЦ<br>Асиновского<br>района | СРЦ<br>Кривошеин<br>ского р-на |
| 2.4. мебелью, мягким инвентарем  | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 0,83                         | 0,97  | 0,8                       | 0,9                          | 0,8                            |
| 2.5. предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг   | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 0,61                         | 0,86  | 0,77                      | 0,77                         | 0,81                           |
| 2.6. хранением личных вещей  | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 0,65                         | 0,87  | 0,7                       | 0,81                         | 0,87                           |
| 2.7. санитарным содержанием санитарно-технического оборудования  | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 0,74                         | 0,84  | 0,76                      | 0,93                         | 0,77                           |
| 2.8. конфиденциальностью предоставления социальных услуг   | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 0,74                         | 0,94  | 0,8                       | 0,81                         | 0,9                            |
| 2.9. графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания  | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 0,65                         | 0,89  | 0,77                      | 0,58                         | 0,74                           |
| 2.10. оперативностью решения вопросов  | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 0,7                          | 0,97  | 0,83                      | 0,91                         | 0,84                           |
| 3. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных (максимум – 1 балл)  | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 0,65                         | 0,85  | 0,85                      | 0,81                         | 0,86                           |
| 4. Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года) (максимум – 1 балл) | Статистика                                 | 1                            | 1     | 1                         | 1                            | 1                              |

| Параметр оценки   | Источник оценки                            | Значение показателя в баллах |              |                           |                              |                                |
|---|--|------------------------------|--------------|---------------------------|------------------------------|--------------------------------|
|   |  | «Друг»                       | «Луч»        | СРЦ<br>Томского<br>района | СРЦ<br>Асиновского<br>района | СРЦ<br>Кривошеин<br>ского р-на |
| 5. Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных (максимум – 1 балл) | Опрос граждан-получателей социальных услуг | 0,92                         | 0,94         | 0,94                      | 0,87                         | 0,81                           |
| <b>Итоговое значение (максимум 26 баллов)</b>   |  | <b>23,68</b>                 | <b>25,06</b> | <b>24,24</b>              | <b>24,42</b>                 | <b>24,04</b>                   |

В процессе опроса от клиентов – получателей государственных услуг были получены предложения по улучшению качества работы ОГБУ «СРЦ для несовершеннолетних «Луч» г. Томска:

| <b>Предложения по улучшению, поступившие от родителей</b>                            | <b>Количество клиентов</b> |
|--|----------------------------|
| Увеличение числа мест пребывания, доступность дневного стационара                    | 3                          |
| Приобретение современной компьютерной техники для игр и образовательной деятельности | 2                          |
| Увеличение зарплаты работникам учреждения  | 1                          |
| <b>Предложения по улучшению, поступившие от воспитанников</b>                        |                            |
| Улучшение питания («иногда пицца пересолена, фруктов можно побольше»)                | 2                          |
| Улучшение изолятора  | 1                          |

Таким образом, экспертиза показала высокий уровень работы данного учреждения, соответствие основным параметрам оценки качества работы организаций социального обслуживания. Тем не менее, необходимы дополнительные меры по формированию полного соответствия всем требованиям, например, наличие информации о деятельности организации социального обслуживания в сети «Интернет». Стоит отметить также проблему затруднительного перехода на сайт реабилитационного центра из поисковых систем (Google, Yandex и т.д.), когда через сайт Департамента это сделать возможно. Кроме того, необходимо усилить контроль над таким каналом коммуникации, как электронная почта, поскольку ответы на запросы, отправленные на электронный адрес организации, приходили позднее, чем через сутки.



## Приложение 1. Анкета для родителей

Здравствуйте! Социологи ТГУ по заказу Департамента по вопросам семьи и детей Томской области проводят опрос среди получателей услуг социально-реабилитационных центров. Ответьте, пожалуйста, на несколько вопросов. Опрос анонимный и все данные будут использоваться в обобщенном виде. Ваше мнение очень важно для нас.

### 1. Как давно Вы пользуетесь услугами данного социально-реабилитационного центра?

1. Менее 1 месяца
2. От 1 месяца до 3 месяцев
3. От 3 месяцев до полугода
4. От полугода до 1 года
5. Более 1 года
6. Затрудняюсь ответить

### 2. Как Вы получили информацию о работе учреждения, перечне и порядке предоставления социальных услуг? (выберите ВСЕ подходящие варианты ответа)

1. При личном обращении
2. По телефону
3. На сайте организации
4. От знакомых
5. Из средств массовой информации
6. По факту
7. Другое (напишите, пожалуйста \_\_\_\_\_)

### 3. Оцените, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены тем, как представлена информация об услугах учреждения? (Поставьте, пожалуйста, оценку в каждой строке. 5- наивысшая оценка, 1 – самая низкая)

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Качество информации (ее выделенность и понятность) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Полнота представленной информации                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Доступность получения информации                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

### 4. Считаете ли Вы, что получение услуг в учреждении является доступным для всех желающих?

1. Доступны для всех
2. Скорее доступны
3. Скорее не доступны ==> почему? \_\_\_\_\_
4. Совсем не доступны ==> почему? \_\_\_\_\_
5. Затрудняюсь ответить

### 5. Как бы Вы оценили благоустройство помещений данного учреждения?

1. Хорошее
2. Удовлетворительное
3. Плохое
4. Затрудняюсь ответить

### 6. Как бы Вы оценили благоустройство территории, на которой расположено учреждение?

1. Хорошее
2. Удовлетворительное
3. Плохое
4. Затрудняюсь ответить

**7. Насколько Вы удовлетворены перечисленными условиями предоставления социальных услуг? Дайте ответ по каждой строке, где 1 – полностью удовлетворен, 2 – скорее удовлетворен, 3 – скорее не удовлетворен, 4 – полностью не удовлетворен 5 – затрудняюсь ответить.**

|   | Полностью удовлетворен | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Полностью не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
|---|------------------------|---------------------|------------------------|---------------------------|----------------------|
| 1. Жилым помещением   | 1                      | 2                   | 3                      | 4                         | 5                    |
| 2. Наличием специального оборудования   | 1                      | 2                   | 3                      | 4                         | 5                    |
| 3. Питанием   | 1                      | 2                   | 3                      | 4                         | 5                    |
| 4. Мебелью, мягким инвентарем   | 1                      | 2                   | 3                      | 4                         | 5                    |
| 5. Предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг      | 1                      | 2                   | 3                      | 4                         | 5                    |
| 6. Хранением личных вещей   | 1                      | 2                   | 3                      | 4                         | 5                    |
| 7. Содержанием санитарно-технического оборудования, состоянием туалетных комнат | 1                      | 2                   | 3                      | 4                         | 5                    |
| 8. Конфиденциальностью предоставления социальных услуг                          | 1                      | 2                   | 3                      | 4                         | 5                    |
| 9. Графиком посещений родственниками  | 1                      | 2                   | 3                      | 4                         | 5                    |
| 10. Оперативностью решения вопросов   | 1                      | 2                   | 3                      | 4                         | 5                    |

**8. Как, в целом, изменилось качество Вашей жизни в результате получения социальных услуг в организации?**

- |                                |                         |
|--------------------------------|-------------------------|
| 1. Изменилось в лучшую сторону | 3. Ухудшилось           |
| 2. Никак не поменялось         | 4. Затрудняюсь ответить |

**9. Оцените работу коллектива данной организации по следующим позициям: (Поставьте, пожалуйста, оценку в каждой строке. 5- наивысшая оценка, 1 – самая низкая)**

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Квалифицированность, профессионализм | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Доброжелательность и вежливость      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Внимательность, заботливое отношение | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**10. Насколько Вы удовлетворены качеством оздоровительных мероприятий (спортивных занятий, лечебных процедур и т.д.), проводимых в учреждении? (Отметьте один ответ)**

1. Полностью удовлетворен
2. Скорее удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен
4. Не удовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

**11. Насколько Вы удовлетворены качеством досуговых мероприятий (театральных, танцевальных, музыкальных и т.д.), проводимых в учреждении? (Отметьте один ответ)**

1. Полностью удовлетворен
2. Скорее удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен
4. Не удовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

**12. Если Ваши родственники или знакомые будут нуждаться в социальном обслуживании, готовы ли Вы рекомендовать им данное учреждение? (Отметьте один ответ)**

1. Да
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

**13. Пожалуйста, напишите, что с Вашей точки зрения следует улучшить в работе учреждения?**

---

---

---

**14. Что Вас не устраивает в работе учреждения?**

---

---

---

**15. Ваш пол:** 1. Мужской                      2. Женский

**16. Возраст:** \_\_\_\_\_

**17. Ваше образование:**

- |                                 |                           |
|---------------------------------|---------------------------|
| 1. неполное среднее (начальное) | 5. незаконченное высшее   |
| 2. среднее общее (школа)        | 6. высшее                 |
| 3. начальное профессиональное   | 7. ученая степень, звание |
| 4. среднее специальное          |                           |

**Спасибо!**

## Приложение 2. Анкета для воспитанников

Здравствуйте! Социологи ТГУ по заказу Департамента по вопросам семьи и детей Томской области проводят опрос получателей услуг социально-реабилитационных центров. Ответьте, пожалуйста, на несколько вопросов. Опрос анонимный и все данные будут использоваться в обобщенном виде. Ваше мнение очень важно для нас.

### 1. Как давно Вы пребываете в данном социально-реабилитационном центре?

1. Менее 1 месяца
2. От 1 месяца до 3 месяцев
3. От 3 месяцев до полугода
4. От полугода до 1 года
5. Более 1 года
6. Затрудняюсь ответить

### 2. Как Вы узнаете новости и другую информацию о работе учреждения? (выберите ВСЕ подходящие варианты ответа)

1. От воспитателей
2. На информационном стенде
3. На сайте организации
4. От друзей
5. Другое (напишите, пожалуйста \_\_\_\_\_)

### 3. Насколько Вы удовлетворены представленной в учреждении информацией об услугах? (Поставьте, пожалуйста, оценку в каждой строке. 5- наивысшая оценка, 1 – самая низкая)

|                           |   |   |   |   |   |
|---------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. Понятность информации  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Полнота информации     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Доступность информации | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

### 4. Считаете ли Вы, что получение услуг в учреждении является доступным для всех желающих?

1. Доступны для всех
2. Скорее доступны
3. Скорее не доступны ==> почему? \_\_\_\_\_
4. Совсем не доступны ==> почему? \_\_\_\_\_
5. Затрудняюсь ответить

### 5. Как бы Вы оценили благоустройство помещений данного учреждения?

1. Хорошее
2. Удовлетворительное
3. Плохое
4. Затрудняюсь ответить

### 6. Как бы Вы оценили благоустройство территории, на которой расположено учреждение?

1. Хорошее
2. Удовлетворительное
3. Плохое
4. Затрудняюсь ответить

**7. Насколько Вы удовлетворены перечисленными условиями предоставления социальных услуг? Дайте ответ по каждой строке, где 1 – полностью удовлетворен, 2 – частично удовлетворен, 3 – не удовлетворен, 4 –затрудняюсь ответить.**

|  | Полностью удовлетворен | Частично удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
|--|------------------------|-----------------------|-----------------|----------------------|
| 1. Жилым помещением  | 1                      | 2                     | 3               | 4                    |
| 2. Наличием специального оборудования                                      | 1                      | 2                     | 3               | 4                    |
| 3. Питанием  | 1                      | 2                     | 3               | 4                    |
| 4. Мебелью, мягким инвентарем  | 1                      | 2                     | 3               | 4                    |
| 5. Предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 1                      | 2                     | 3               | 4                    |
| 6. Хранением личных вещей  | 1                      | 2                     | 3               | 4                    |
| 7. Состоянием и чистотой туалетных и ваннных комнат                        | 1                      | 2                     | 3               | 4                    |
| 8. Конфиденциальностью предоставления социальных услуг                     | 1                      | 2                     | 3               | 4                    |
| 9. Графиком посещений родственниками                                       | 1                      | 2                     | 3               | 4                    |
| 10. Быстротой решения возникающих проблем или вопросов                     | 1                      | 2                     | 3               | 4                    |

**8. Как, в целом, изменилось качество Вашей жизни в результате получения помощи в данном учреждении?**

1. Изменилось в лучшую сторону
2. Никак не изменилось
3. Ухудшилось
4. Затрудняюсь ответить

**9. Оцените работу сотрудников данного учреждения по следующим позициям: (Поставьте, пожалуйста, оценку в каждой строке. 5- наивысшая оценка, 1 – самая низкая)**

|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Квалифицированность, профессионализм работников | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Доброжелательность и вежливость                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Внимательность, заботливое отношение            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**10. Насколько Вы удовлетворены качеством оздоровительных мероприятий (спортивных занятий, лечебных процедур и т.д.), проводимых в учреждении? (Отметьте один ответ)**

1. Полностью удовлетворен
2. Скорее удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен
4. Не удовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

**11. Насколько Вы удовлетворены качеством досуговых мероприятий (образовательных, музыкальных и т.д.), проводимых в учреждении? (Отметьте один ответ)**

1. Полностью удовлетворен
2. Скорее удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен
4. Не удовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

**12. Если Ваши родственники или знакомые будут нуждаться в помощи, готовы ли Вы рекомендовать им данное учреждение?**

1. Да
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

**13. Пожалуйста, напишите, что с Вашей точки зрения следует улучшить в работе учреждения?**

---

---

---

**14. Что Вас не устраивает в работе учреждения?**

---

---

---

**15. Ваш пол:** 1. Мужской  
2. Женский

**16. Возраст:** \_\_\_\_\_

**Спасибо!**

**Приложение 3. Бланк наблюдения**

**Название организации:** \_\_\_\_\_

**Дата и время обследования:** \_\_\_\_\_

**Адрес:** \_\_\_\_\_

\* - показатель наблюдения по данным, представленным в сети Интернет

| Показатели  | Характеристика показателя   | Значение в баллах                           | Особые замечания |
|---|---|---|------------------|
| <b>1. Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах:</b>  |   | _____<br>Сумма значений показателей 1.1-1.3 |                  |
| 1.1* Показатель рейтинга "открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет";  | _____,<br>в баллах  | _____,<br>(от 0 до 1)                       |                  |
| 1.2* Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"; | 1. Менее, чем на 10%<br>2. От 10 до 30%<br>3. От 30 до 60%<br>4. От 60 до 90%<br>5. От 90 до 100% | = 0<br>= 0,3<br>= 0,6<br>= 0,9<br>= 1       |                  |
| 1.3 Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в  | 1. Да<br>2. Нет   | = 1<br>= 0                                  |                  |

|  |  |   |                                    |
|--|--|---|------------------------------------|
| брошюрах, буклетах.  |  |   |                                    |
| <b>2. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):</b>  |  |   | Сумма значений показателей 2.1-2.2 |
| 2.1* Телефон;  | 1. Да<br>2. Нет                          | = 1<br>= 0  |                                    |
| 2.2* Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет".  | 1. Да<br>2. Нет                          | = 1<br>= 0  |                                    |
| <b>3. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:</b>   |  |   | Сумма значений показателей 3.1-3.2 |
| 3.1 Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков; (реестр звонков)   | _____, %                                 | (от 0 до 1 балла:<br>значение показателя,<br>деленное на 100) |                                    |
| 3.2 Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений. (Запросы) | _____, %                                 | (от 0 до 1 балла:<br>значение показателя,<br>деленное на 100) |                                    |
| <b>4. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:</b>  |  |   | Сумма значений показателей 4.1-4.3 |
| 4.1 Лично в организацию социального обслуживания;  | 1. Возможность имеется<br>2. Отсутствует | = 1<br>= 0  |                                    |
| 4.2* В электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";  | 1. Возможность имеется<br>2. Отсутствует | = 1<br>= 0  |                                    |



|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| 4.3* По телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания (дни общероссийской горячей линии).           | 1. Возможность имеется<br>2. Отсутствует                                      | = 1<br>= 0   |  |
| <b>5. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:</b>   |   | Сумма значений показателей 5.1-5.3                                     |  |
| 5.1 В общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;   | 1. Отсутствует<br>2. Представлена частично<br>3. Представлена в полном объеме | = 0<br>= 0,5<br>= 1  |  |
| 5.2* На официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";  | 1. Отсутствует<br>2. Представлена частично<br>3. Представлена в полном объеме | = 0<br>= 0,5<br>= 1  |  |
| 5.3* На официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет".                                      | 1. Отсутствует<br>2. Представлена частично<br>3. Представлена в полном объеме | = 0<br>= 0,5<br>= 1  |  |
| 6. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | 1. Есть<br>2. Нет   | = 1<br>= 0   |  |
| 7. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.   | _____,<br>% от штатных единиц,<br>установленных в штатном<br>расписании       | _____<br>(от 0 до 1 балла:<br>значение показателя,<br>деленное на 100) |  |
| 8. Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной     | _____, %  | _____<br>(от 0 до 1 балла:<br>значение показателя,                     |  |

|  |  |                     |  |
|--|--|---------------------|--|
| осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников.  |  | деленное на 100)    |  |
| 9. Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года) | 1. Более 5 жалоб<br>2. Менее 5 жалоб<br>3. Жалоб не зарегистрировано | = 0<br>= 0,5<br>= 1 |  |

**Приложение 4. Оценка индикатора 1.2 Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"**

| <b>Поставщики социальных услуг обеспечивают открытость и доступность информации:</b>   | <b>СРЦ «Друг», %</b> | <b>СРЦ «Луч», %</b> | <b>СРЦ Томского района, %</b> | <b>СРЦ Асиновского района, %</b> | <b>СРЦ Кривошеинского района, %</b> |
|--|----------------------|---------------------|-------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| 1) о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;  | 100                  | 100                 | 50                            | 100                              | 100                                 |
| 2) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;   | 100                  | 100                 | 100                           | 100                              | 100                                 |
| 3) о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;  | 100                  | 100                 | 50                            | 100                              | 100                                 |
| 4) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; | 100                  | 100                 | 100                           | 100                              | 100                                 |
| 5) о руководителе, его заместителях, руковод. филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификац. и опыта раб.)  | 100                  | 100                 | 100                           | 100                              | 100                                 |
| 6) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и  | 100                  | 100                 | 100                           | 100                              | 100                                 |

|   |           |           |           |           |           |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");   |           |           |           |           |           |
| 7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; | -         | -         | -         | -         | -         |
| 8) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;  | 100       | 100       | 100       | 100       | 100       |
| 9) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;   | 100       | 100       | 100       | 100       | 100       |
| 10) о финансово-хозяйственной деятельности;   | 100       | 100       | -         | 100       | -         |
| 11) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;   | 100       | 70        | 70        | -         | 30        |
| 12) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;   | 100       | -         | -         | -         | -         |
| 13) об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.   | 100       | 100       | 100       | 100       | 100       |
| <b>ИТОГ:</b>  | <b>92</b> | <b>82</b> | <b>64</b> | <b>77</b> | <b>72</b> |

## Приложение 5. Таблицы распределений

**1. Как давно Вы пользуетесь услугами/пребываете в данном социально-реабилитационном центре?**

|                             | Воспитанники,<br>% | Родители,<br>% | Всего,<br>% |
|-----------------------------|--------------------|----------------|-------------|
| 1. Менее 1 месяца           | 25                 | 11             | 16          |
| 2. От 1 месяца до 3 месяцев | 33                 | 27             | 29          |
| 3. От 3 месяцев до полугода | 9                  | 4              | 5           |
| 4. От полугода до 1 года    | 33                 | 35             | 34          |
| 5. Более 1 года             | 0                  | 23             | 16          |
| 6. Затрудняюсь ответить     | 0                  | 0              | 0           |

**2.1. Как Вы получили информацию о работе учреждения, перечне и порядке предоставления социальных услуг? (выберите ВСЕ подходящие варианты ответа)**

|                                   | Родители, % |
|-----------------------------------|-------------|
| 1. При личном обращении           | 35          |
| 2. По телефону                    | 31          |
| 3. На сайте организации           | 19          |
| 4. От знакомых                    | 15          |
| 5. Из средств массовой информации | 8           |
| 6. По факту                       | 23          |
| 7. Другое                         | 19          |

Другое – «от органов опеки» (2 чел.), «знал о центре ранее» (1 чел.), «из Томской Администрации» (1 чел.), «соцзащита» (1 чел.).

**2.2. Как Вы узнаете новости и другую информацию о работе учреждения?**

|                             | Воспитанники,<br>% |
|-----------------------------|--------------------|
| 1. От воспитателей          | 83                 |
| 2. На информационном стенде | 42                 |
| 3. На сайте организации     | 0                  |
| 4. От друзей                | 58                 |
| 5. Другое                   | 8                  |

Другое: «от специалиста» - 1 чел.

**3. Оцените, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены тем, как представлена информация об услугах учреждения? (5- наивысшая оценка, 1 – самая низкая).**

| Качество информации | Воспитанники,<br>% | Родители,<br>% | Всего,<br>% |
|---------------------|--------------------|----------------|-------------|
| «1»                 | 0                  | 0              | 0           |
| «2»                 | 0                  | 0              | 0           |
| «3»                 | 8                  | 0              | 3           |
| «4»                 | 17                 | 0              | 5           |
| «5»                 | 67                 | 100            | 89          |

| <b>Полнота информации</b> | <b>Воспитанники,<br/>%</b> | <b>Родители,<br/>%</b> | <b>Всего,<br/>%</b> |
|---------------------------|----------------------------|------------------------|---------------------|
| «1»                       | 0                          | 0                      | 0                   |
| «2»                       | 0                          | 0                      | 0                   |
| «3»                       | 0                          | 0                      | 0                   |
| «4»                       | 25                         | 0                      | 8                   |
| «5»                       | 67                         | 100                    | 90                  |

| <b>Доступность информации</b> | <b>Воспитанники,<br/>%</b> | <b>Родители,<br/>%</b> | <b>Всего,<br/>%</b> |
|-------------------------------|----------------------------|------------------------|---------------------|
| «1»                           | 0                          | 0                      | 0                   |
| «2»                           | 0                          | 0                      | 0                   |
| «3»                           | 8                          | 0                      | 3                   |
| «4»                           | 8                          | 0                      | 3                   |
| «5»                           | 75                         | 96                     | 90                  |

**4. Считаете ли Вы, что получение услуг в учреждении является доступным для всех желающих?**

|                                   | <b>Воспитанники,<br/>%</b> | <b>Родители,<br/>%</b> | <b>Всего,<br/>%</b> |
|-----------------------------------|----------------------------|------------------------|---------------------|
| 1. Доступны для всех              | 83                         | 92                     | 90                  |
| 2. Скорее доступны                | 17                         | 8                      | 10                  |
| 3. Скорее не доступны ==> почему? | 0                          | 0                      | 0                   |
| 4. Совсем не доступны ==> почему? | 0                          | 0                      | 0                   |
| 5. Затрудняюсь ответить           | 0                          | 0                      | 0                   |

**5. Как бы Вы оценили благоустройство помещений данного учреждения?**

|                         | <b>Воспитанники,<br/>%</b> | <b>Родители,<br/>%</b> | <b>Всего,<br/>%</b> |
|-------------------------|----------------------------|------------------------|---------------------|
| 1. Хорошее              | 92                         | 96                     | 95                  |
| 2. Удовлетворительное   | 8                          | 4                      | 5                   |
| 3. Плохое               | 0                          | 0                      | 0                   |
| 4. Затрудняюсь ответить | 0                          | 0                      | 0                   |

**6. Как бы Вы оценили благоустройство территории, на которой расположено учреждение?**

|                         | <b>Воспитанники,<br/>%</b> | <b>Родители,<br/>%</b> | <b>Всего,<br/>%</b> |
|-------------------------|----------------------------|------------------------|---------------------|
| 1. Хорошее              | 75                         | 88                     | 84                  |
| 2. Удовлетворительное   | 8                          | 8                      | 8                   |
| 3. Плохое               | 0                          | 0                      | 0                   |
| 4. Затрудняюсь ответить | 17                         | 4                      | 8                   |

**7. Насколько Вы удовлетворены перечисленными условиями предоставления социальных услуг?**

| <b>1. Жилым помещением</b> | <b>Воспитанники,<br/>%</b> | <b>Родители,<br/>%</b> | <b>Всего,<br/>%</b> |
|----------------------------|----------------------------|------------------------|---------------------|
| Полностью удовлетворен     | 92                         | 84                     | 87                  |
| Скорее удовлетворен        | 8                          | 8                      | 8                   |
| Скорее не удовлетворен     | 0                          | 0                      | 0                   |
| Полностью не удовлетворен  | 0                          | 0                      | 0                   |
| Затрудняюсь ответить       | 0                          | 8                      | 5                   |

| <b>2. Наличием специального оборудования</b> | <b>Воспитанники,<br/>%</b> | <b>Родители,<br/>%</b> | <b>Всего,<br/>%</b> |
|--|----------------------------|------------------------|---------------------|
| Полностью удовлетворен                       | 58                         | 69                     | 66                  |
| Скорее удовлетворен                          | 34                         | 12                     | 18                  |
| Скорее не удовлетворен                       | 0                          | 0                      | 0                   |
| Полностью не удовлетворен                    | 8                          | 0                      | 3                   |
| Затрудняюсь ответить                         | 0                          | 19                     | 13                  |

| <b>3. Питанием</b>        | <b>Воспитанники,<br/>%</b> | <b>Родители,<br/>%</b> | <b>Всего,<br/>%</b> |
|---------------------------|----------------------------|------------------------|---------------------|
| Полностью удовлетворен    | 42                         | 77                     | 66                  |
| Скорее удовлетворен       | 42                         | 11                     | 21                  |
| Скорее не удовлетворен    | 0                          | 0                      | 0                   |
| Полностью не удовлетворен | 16                         | 4                      | 8                   |
| Затрудняюсь ответить      | 0                          | 8                      | 5                   |

| <b>4. Мебелью, мягким инвентарем</b> | <b>Воспитанники,<br/>%</b> | <b>Родители,<br/>%</b> | <b>Всего,<br/>%</b> |
|--------------------------------------|----------------------------|------------------------|---------------------|
| Полностью удовлетворен               | 92                         | 85                     | 87                  |
| Скорее удовлетворен                  | 0                          | 15                     | 10                  |
| Скорее не удовлетворен               | 8                          | 0                      | 3                   |
| Полностью не удовлетворен            | 0                          | 0                      | 0                   |
| Затрудняюсь ответить                 | 0                          | 0                      | 0                   |

| <b>5. Предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг</b> | <b>Воспитанники,<br/>%</b> | <b>Родители,<br/>%</b> | <b>Всего,<br/>%</b> |
|---|----------------------------|------------------------|---------------------|
| Полностью удовлетворен  | 67                         | 69                     | 68                  |
| Скорее удовлетворен   | 25                         | 15                     | 18                  |
| Скорее не удовлетворен  | 8                          | 0                      | 3                   |
| Полностью не удовлетворен   | 0                          | 4                      | 3                   |
| Затрудняюсь ответить  | 0                          | 12                     | 8                   |

| <b>6. Хранением личных вещей</b> | <b>Воспитанники,<br/>%</b> | <b>Родители,<br/>%</b> | <b>Всего,<br/>%</b> |
|----------------------------------|----------------------------|------------------------|---------------------|
| Полностью удовлетворен           | 75                         | 73                     | 74                  |
| Скорее удовлетворен              | 17                         | 12                     | 13                  |
| Скорее не удовлетворен           | 0                          | 0                      | 0                   |
| Полностью не удовлетворен        | 8                          | 4                      | 5                   |
| Затрудняюсь ответить             | 0                          | 11                     | 8                   |

| <b>7. Содержанием санитарно-технического оборудования, состоянием туалетных комнат</b> | <b>Воспитанники,<br/>%</b> | <b>Родители,<br/>%</b> | <b>Всего,<br/>%</b> |
|--|----------------------------|------------------------|---------------------|
| Полностью удовлетворен   | 92                         | 69                     | 76                  |
| Скорее удовлетворен  | 0                          | 12                     | 8                   |
| Скорее не удовлетворен   | 0                          | 0                      | 0                   |
| Полностью не удовлетворен  | 8                          | 4                      | 5                   |
| Затрудняюсь ответить   | 0                          | 15                     | 11                  |

| <b>8. Конфиденциальностью предоставления социальных услуг</b> | <b>Воспитанники,<br/>%</b> | <b>Родители,<br/>%</b> | <b>Всего,<br/>%</b> |
|---|----------------------------|------------------------|---------------------|
| Полностью удовлетворен  | 92                         | 85                     | 86                  |
| Скорее удовлетворен   | 0                          | 11                     | 8                   |
| Скорее не удовлетворен  | 8                          | 0                      | 3                   |
| Полностью не удовлетворен                                     | 0                          | 4                      | 3                   |
| Затрудняюсь ответить  | 0                          | 0                      | 0                   |

| <b>9. Графиком посещения родственниками</b> | <b>Воспитанники,<br/>%</b> | <b>Родители,<br/>%</b> | <b>Всего,<br/>%</b> |
|---|----------------------------|------------------------|---------------------|
| Полностью удовлетворен                      | 84                         | 73                     | 76                  |
| Скорее удовлетворен                         | 8                          | 15                     | 13                  |
| Скорее не удовлетворен                      | 8                          | 0                      | 3                   |
| Полностью не удовлетворен                   | 0                          | 4                      | 3                   |
| Затрудняюсь ответить                        | 0                          | 8                      | 5                   |

| <b>10. Оперативностью решения вопросов</b> | <b>Воспитанники,<br/>%</b> | <b>Родители,<br/>%</b> | <b>Всего,<br/>%</b> |
|--|----------------------------|------------------------|---------------------|
| Полностью удовлетворен                     | 75                         | 89                     | 84                  |
| Скорее удовлетворен                        | 17                         | 11                     | 13                  |
| Скорее не удовлетворен                     | 8                          | 0                      | 3                   |
| Полностью не удовлетворен                  | 0                          | 0                      | 0                   |
| Затрудняюсь ответить                       | 0                          | 0                      | 0                   |

**8. Как, в целом, изменилось качество Вашей жизни в результате получения помощи в данном учреждении?**

|                                | <b>Воспитанники,<br/>%</b> | <b>Родители,<br/>%</b> | <b>Всего,<br/>%</b> |
|--------------------------------|----------------------------|------------------------|---------------------|
| 1. Изменилось в лучшую сторону | 92                         | 96                     | 94                  |
| 2. Никак не изменилось         | 0                          | 0                      | 0                   |



|                         |   |   |   |
|-------------------------|---|---|---|
| 3. Ухудшилось           | 8 | 0 | 3 |
| 4. Затрудняюсь ответить | 0 | 4 | 3 |

**9. Оцените работу коллектива данной организации по следующим позициям:**  
(Поставьте, пожалуйста, оценку в каждой строке. 5- наивысшая оценка, 1 – самая низкая)

| <b>Квалифицированность, профессионализм</b> | <b>Воспитанники, %</b> | <b>Родители, %</b> | <b>Всего, %</b> |
|---|------------------------|--------------------|-----------------|
| «1»   | 0                      | 0                  | 0               |
| «2»   | 0                      | 0                  | 0               |
| «3»   | 0                      | 0                  | 0               |
| «4»   | 17                     | 8                  | 10              |
| «5»   | 75                     | 88                 | 84              |

| <b>Доброжелательность и вежливость</b> | <b>Воспитанники, %</b> | <b>Родители, %</b> | <b>Всего, %</b> |
|--|------------------------|--------------------|-----------------|
| «1»                                    | 8                      | 0                  | 3               |
| «2»                                    | 0                      | 0                  | 0               |
| «3»                                    | 0                      | 0                  | 0               |
| «4»                                    | 8                      | 8                  | 8               |
| «5»                                    | 84                     | 92                 | 89              |

| <b>Внимательность, заботливое отношение</b> | <b>Воспитанники, %</b> | <b>Родители, %</b> | <b>Всего, %</b> |
|---|------------------------|--------------------|-----------------|
| «1»   | 9                      | 0                  | 3               |
| «2»   | 0                      | 0                  | 0               |
| «3»   | 8                      | 0                  | 3               |
| «4»   | 8                      | 8                  | 8               |
| «5»   | 75                     | 92                 | 86              |

**10. Насколько Вы удовлетворены качеством оздоровительных мероприятий (спортивных занятий, лечебных процедур и т.д.), проводимых в учреждении?**

|                           | <b>Воспитанники, %</b> | <b>Родители, %</b> | <b>Всего, %</b> |
|---------------------------|------------------------|--------------------|-----------------|
| 1. Полностью удовлетворен | 59                     | 77                 | 71              |
| 2. Скорее удовлетворен    | 8                      | 8                  | 8               |
| 3. Скорее не удовлетворен | 0                      | 0                  | 0               |
| 4. Не удовлетворен        | 8                      | 0                  | 3               |
| 5. Затрудняюсь ответить   | 25                     | 15                 | 18              |

**11. Насколько Вы удовлетворены качеством досуговых мероприятий (театральных, танцевальных, музыкальных и т.д.), проводимых в учреждении?**

|                           | <b>Воспитанники, %</b> | <b>Родители, %</b> | <b>Всего, %</b> |
|---------------------------|------------------------|--------------------|-----------------|
| 1. Полностью удовлетворен | 84                     | 81                 | 82              |
| 2. Скорее удовлетворен    | 8                      | 11                 | 10              |
| 3. Скорее не удовлетворен | 0                      | 0                  | 0               |

|                         |   |   |   |
|-------------------------|---|---|---|
| 4. Не удовлетворен      | 0 | 0 | 0 |
| 5. Затрудняюсь ответить | 8 | 8 | 8 |

**12. Если Ваши родственники или знакомые будут нуждаться в социальном обслуживании, готовы ли Вы рекомендовать им данное учреждение?**

|                         | Воспитанники,<br>% | Родители,<br>% | Всего,<br>% |
|-------------------------|--------------------|----------------|-------------|
| 1. Да                   | 84                 | 92             | 89          |
| 2. Скорее да, чем нет   | 0                  | 8              | 5           |
| 3. Скорее нет, чем да   | 8                  | 0              | 3           |
| 4. Нет                  | 0                  | 0              | 0           |
| 5. Затрудняюсь ответить | 8                  | 0              | 3           |

**13. Пожалуйста, напишите, что с Вашей точки зрения следует улучшить в работе учреждения?**

|  | Воспитанники | Родители |
|--|--------------|----------|
| Изолятор   | 1 чел.       |          |
| Не знаю  | 1 чел.       | 3        |
| Ничего   | 2 чел.       | 1        |
| Питание (иногда пища пересолена, но в принципе вкусно) и фруктов можно побольше      | 2 чел.       |          |
| В работе учреждения меня все устраивает  |              | 6 чел.   |
| Работа учреждения отлажена на отлично, сотрудники оправдывают все надежды            |              | 4        |
| Доступность дневного стационара  |              | 1        |
| Приобретение современной компьютерной техники для игр и образовательной деятельности |              | 2        |
| Повысить зарплату работникам учреждения  |              | 1        |
| Увеличить число мест пребывания  |              | 2        |

**14. Что Вас не устраивает в работе учреждения?**

|  | Воспитанники | Родители |
|--|--------------|----------|
| Все устраивает   | 5 чел.       | 8        |
| Не знаю  | 1 чел.       |          |
| Ничего   | 1            | 1        |
| Все замечательно, особенно важно доброжелательное отношение руководства и желание помочь, чтобы дети скорее попали в семью |              | 1        |

**15. Ваш пол:**

|            | Воспитанники,<br>% | Родители,<br>% | Всего,<br>% |
|------------|--------------------|----------------|-------------|
| 1. Мужской | 42                 | 8              | 18          |
| 2. Женский | 58                 | 92             | 82          |

**16. Возраст:**

|                    | <b>Воспитанники,<br/>%</b> |
|--------------------|----------------------------|
| 1. От 9 до 12 лет  | 17                         |
| 2. От 12 до 15 лет | 58                         |
| 3. От 15 до 18 лет | 25                         |

|                    | <b>Родители, %</b> |
|--------------------|--------------------|
| 1. От 18 до 30 лет | 19                 |
| 2. От 30 до 45 лет | 42                 |
| 3. От 45 до 60 лет | 27                 |
| 4. Старше 60 лет   | 12                 |

**17. Ваше образование (для родителей):**

|                                 | <b>Родители, %</b> |
|---------------------------------|--------------------|
| 1. неполное среднее (начальное) | 19                 |
| 2. среднее общее (школа)        | 27                 |
| 3. начальное профессиональное   | 8                  |
| 4. среднее специальное          | 15                 |
| 5. незаконченное высшее         | 8                  |
| 6. высшее                       | 19                 |
| 7. ученая степень, звание       | 0                  |