

Протокол № 1

Заседания Общественного совета для оценки качества предоставляемых услуг МБУ «ЦСОН Ворошиловского района г. Ростова-на-Дону»

29.03.2018

г. Ростов-на-Дону

Присутствовали:

Черновол Галина Александровна – заместитель директора МБУ «ЦСОН Ворошиловского района г. Ростова-на-Дону»;

Бутко Ольга Ивановна – заведующий специализированным отделением социально-медицинской помощи на дому МБУ «ЦСОН Ворошиловского района г. Ростова-на-Дону»;

Кабанова Валентина Павловна – начальник МКУ «УСЗН Ворошиловского района г. Ростова-на-Дону»;

Канивец Наталья Николаевна – координатор Проекта «Центр для пожилых людей и инвалидов «Мои года – моё богатство» РРОБО «МИЛОСЕРДИЕ-на-Дону»;

Беленькая Елена Алексеевна – специалист по социальной работе МБУ «ЦСОН Ворошиловского района г. Ростова-на-Дону».

Приглашенные лица:

Ануфриева Татьяна Степановна – заместитель главы Администрации Ворошиловского района г. Ростова-на-Дону;

Кураян Арсен Агопович – директор ООО «Экспертный Центр»

Повестка заседания:

1. Утверждение образцов анкет для получателей социальных услуг на дому.
2. Методика и механизм обработки анкетных данных.

По первому вопросу «Утверждение образцов анкет для получателей социальных услуг на дому» слушали Черновол Г.А., которая ознакомила присутствующих с образцами анкет.

Решили:


Утвердить образцы предложенных анкет (Приложение 1). Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг, на основе показателей годового отчета учреждения определить количество анкет в интервале 100-150 шт. Анкетирование будет проводиться среди получателей услуг МБУ «ЦСОН Ворошиловского района г. Ростова-на-Дону».

По второму вопросу «Методика и механизм обработки анкетных данных» слушали Беленькую Е.А. которая рассказала о методике обработки анкет, о необходимости учесть замечания и рекомендации респондентов.

Решили:

В срок до 1 августа 2018 года провести анкетирование получателей социальных услуг МБУ «ЦСОН Ворошиловского района г. Ростова-на-Дону» и обработать их для подготовки итогового анализа. Установить конец сентября 2018 с целью окончательным сроком для завершения обработки анкетных данных.

Члены Общественного Совета:



Черновол Г.А.

Кабанова В.П.

Канивец Н.Н.

Беленька Е.А.

Бутко О.И.

Приложение 1
Утверждено
протоколом Заседания Общественного Совета
от 29.03.2018 № 1

Электронный адрес для обращений:
Отправить электронное письмо csovor@yandex.ru

АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг на дому МБУ «ЦСОН Ворошиловского района г. Ростова-на-Дону»

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания, в которой Вам оказывают социальные услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. В который раз Вы обратились в организацию социального обслуживания за получением социальных услуг:

- впервые
- повторно

2. Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг:

- хорошо информирован (а)
- слабо информирован (а)
- не информирован(а)

3. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой работников организации:

- да
- нет

4. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны:

- да, всегда и в любой ситуации
- скорее, нет
- абсолютно нет

5. Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:

- очередь на получение услуг отсутствует
- незначительный период пребывал(а) в очереди
- период ожидания в очереди длительный

6. Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющий групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.):

- полностью
- частично
- не удовлетворяют

7. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг:

- да
- нет
- пока не знаю

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

Дата заполнения « » 20 г.

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ
В НАШЕМ ОПРОСЕ**