

Протокол по результатам анкетирования партнеров организации

Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания
«Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 6»

1. Социальный состав организаций - партнеров, участвующих в анкетировании

I.1. Общие характеристики

Характеристики	Стационар	Полустационар	На дому
Общее количество партнеров / % опрошенных	4/100%	4/100 %	-
Местонахождение, в т.ч.	1/ 25 % МБУ ДО Дом детского творчества	1/ 25 % МБУ «ЦСОН»	-
	1/ 25 % МБУ ПРИДПОВ	1/25 % МКОУ Центр ПМСС	
	1/ 25 % МБУК «Пудожская ЦБС»	1/25 % Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав при администрации Пудожского муниципального района	-
	1/ 25 % МБУ ДО ДДТ г. Пудожя РК	1/ 25 % Администрация Пудожского муниципального района	-

I.1. Организационно-правовая форма организации - партнера (количество ответов/ % от общего числа опрошенных)

уровень	Стационар	Полустационар	На дому
региональный орган управления	0	0	-
администрация местного самоуправления	0	2/ 50 %	-
муниципальное учреждение социального обслуживания	1/25 %	0	-
муниципальная организация в сфере образования, культуры, охраны здоровья и др.	3/ 75%	2 /50 %	-
государственное учреждение социального обслуживания	0	0	-
государственная организация в сфере образования, культуры, охраны здоровья и др.	0	0	-
социально ориентированная некоммерческая организация	0	0	-

коммерческая организация	0	0	-
религиозная организация	0	0	-
другое, в т.ч.	0	0	-

1.2. Продолжительность сотрудничества (количество ответов/ % от общего числа опрошенных)

Характеристики	Стационар	Полустационар	На дому
менее 1 года	0	0	-
от 1 года до 3 лет	3/75 %	4/ 100 %	-
более 3 лет	1/25 %	0	-
другое более 10 лет	0	0	-

1.3. Направления сотрудничества (количество ответов/ % от общего числа опрошенных)

уровень	Стационар	Полустационар	На дому
обеспечение муниципального заказа/задания	0	1/25 %	-
обеспечение государственного заказа/задания	0	0	-
совместное предоставление услуг	2/ 50 %	2/ 50 %	-
совместное проведение событий	1/ 25 %	0	-
совместная реализация проектов	0	1/25 %	-
совместное создание и внедрение инноваций	0	0	-
благотворительная помощь	0	0	-
информирование населения об услугах организации	0	1/ 25 %	-
другое	0	0	-

2. Анализ ответов представителей организаций - партнеров:

2.1. Полнота и доступность информации (количество ответов/ % от общего числа опрошенных)

Характеристики	Стационар	Полустационар	На дому
при личном обращении к сотрудникам организации			
да, в полной мере	4/ 100%	4/ 100 %	-
нет	0	0	-
не используется источник	0	0	-
нет ответа	0	0	-
с сайта организации			
да, в полной мере	1/ 25%	2/ 50 %	-
нет	1/ 25%	0	-
не используется источник	2/ 50 %	2/ 50 %	-
нет ответа	0	0	-
по телефону			
да, в полной мере	3/75 %	4/ 100 %	-
нет	0	1/ 25 %	-
не используется источник	0	0	-
нет ответа	0	0	-
Среднее значение удовлетворенности уровнем доступности информации	2,7/67 %	13,3/ 83 %	-

2.2. Условия оказания услуг (количество ответов/ % от общего числа опрошенных)

Характеристики	Стационар	Полустационар	На дому
Доступные условия для людей без инвалидности			
да	4/ 100 %	4/100 %	-
нет	0	0	-
нет ответа	0	0	-
Доступные условия для людей с инвалидностью			
да	3/ 75%	3/75 %	-
нет	1/ 25 %	1/25 %	-
нет ответа	0	0	-
Хорошее качество содержания и благоустройства территории организации			
да	3/ 75%	3/75 %	-
нет	1/ 25 %	1/25 %	-
нет ответа	0	0	-
Хорошее качество содержания и благоустройства помещений организации			
да	3/ 75 %	4/100 %	-
нет	1/ 25%	0	-
нет ответа	0	0	-
Среднее значение удовлетворенности качеством условий оказания услуг	3,2/81 %	3,5/ 87 %	-

2.3. Уровень профессионализма (количество ответов/ % от общего числа опрошенных)

Характеристики	Стационар	Полустационар	На дому
Внимательность работников			
высокий	3/75 %	3/ 75%	-
средний	1/ 25%	1/ 25 %	-
низкий	0	0	-
нет ответа	0	0	-
Вежливость работников			
высокий	4/ 100 %	4/ 100 %	-
средний	0	0	-

низкий	0	0	-
нет ответа	0	0	-
Доброжелательность работников			
высокий	4/ 100%	4/ 100 %	-
средний	0	0	-
низкий	0	0	-
нет ответа	0	0	-
Компетентность работников			
высокий	3/75 %	2/ 50%	-
средний	2/ 50%	1/25 %	-
низкий	0	0	-
нет ответа	0	0	-
Среднее значение удовлетворенности уровнем профессионализма			
высокий	3,5/ 87 %	3,3/ 81 %	-
средний	0,7/ 19 %	0,5/ 12,5%	-
низкий	0	0	-
нет ответа	0	0	-

2.4. Удовлетворенность качеством оказания услуг (количество ответов/ % от общего числа опрошенных)

Характеристики	Стационар	Полустационар	На дому
Изменение качества деятельности Вашей организации в результате сотрудничества			
да, в полной мере	3/37,5 %	3/ 37,5 %	-
нет	0	1/ 12,5 %	-
затрудняюсь ответить	1/12,5 %	0	-
нет ответа	0	0	-
Удовлетворенность качеством проводимых совместно мероприятий			
да, в полной мере	3/ 37,5 %	3/ 37,5 %	-
нет	0	0	-
затрудняюсь ответить	1/12,5 %	1/12,5 %	-
нет ответа	0	0	-
Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания			
да, в полной мере	4/50 %	4/50 %	-
нет	0	0	-
затрудняюсь ответить	0	0	-
нет ответа	0	0	-
Среднее значение удовлетворенности качеством оказания услуг	3,3/41,6 %	3,3/41,6 %	-

Среднее значение удовлетворенности партнеров деятельностью организации:

Стационар	Полустационар	Социальное обслуживание на дому
3,2/ 69%	5,8/ 73%	-

Точки роста качества деятельности организации и оказания ею услуг, высказанные представителями организаций-партнеров:

1. Улучшение материально-технической базы.
2. Продолжить сотрудничество.
3. Обмен опытом по работе с детьми в виде совместных семинаров.
4. Важно расширить территорию организации.
5. Улучшение психолого-педагогических услуг в сфере работы с родителями, просвещение.

6. Продолжить взаимодействие с КДНиЗП по работе с семьями и несовершеннолетними, находящимися в социально-опасном положении. Продолжить работу по созданию единого банка данных семей СОП
7. Увеличение стационарных мест; работа с СВГ-группами; работа по возвращению детей в семью.
8. Необходимо продолжить работу по повышению доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Выводы:

1. Управление Учреждением осуществляется с включением в процесс управления партнеров, через их активное участие в работе постоянных и временных органов управления Учреждением, не дублируя друг друга.
2. Полнота информации о перечне и порядке оказания услуг доступна для организаций-партнеров преимущественно при личном обращении и по телефону.
3. Партнеры достаточно высоко оценили профессионализм работников и качество предоставления ими услуг.

Рекомендации:

1. Важно использовать разнообразные информационные ресурсы учреждения и организаций-партнёров с целью системного распространения информации об условиях деятельности учреждения.
2. Необходимо активно привлекать к принятию управленческих решений получателей услуг, экспертов и общественные организации.
3. Ценно для развития, оптимизации и оперативности межведомственного взаимодействия разработать материалы для фиксации воздействий (оказания услуг) разными структурами (организациями-партнёрами, участниками сопровождения).

Эксперт – консультант:



Т.И. Журо

Руководитель экспертной группы:



И.Г. Платова

Независимый эксперт:



Л.А. Талья

Дата проведения: 01.11.2017г.