



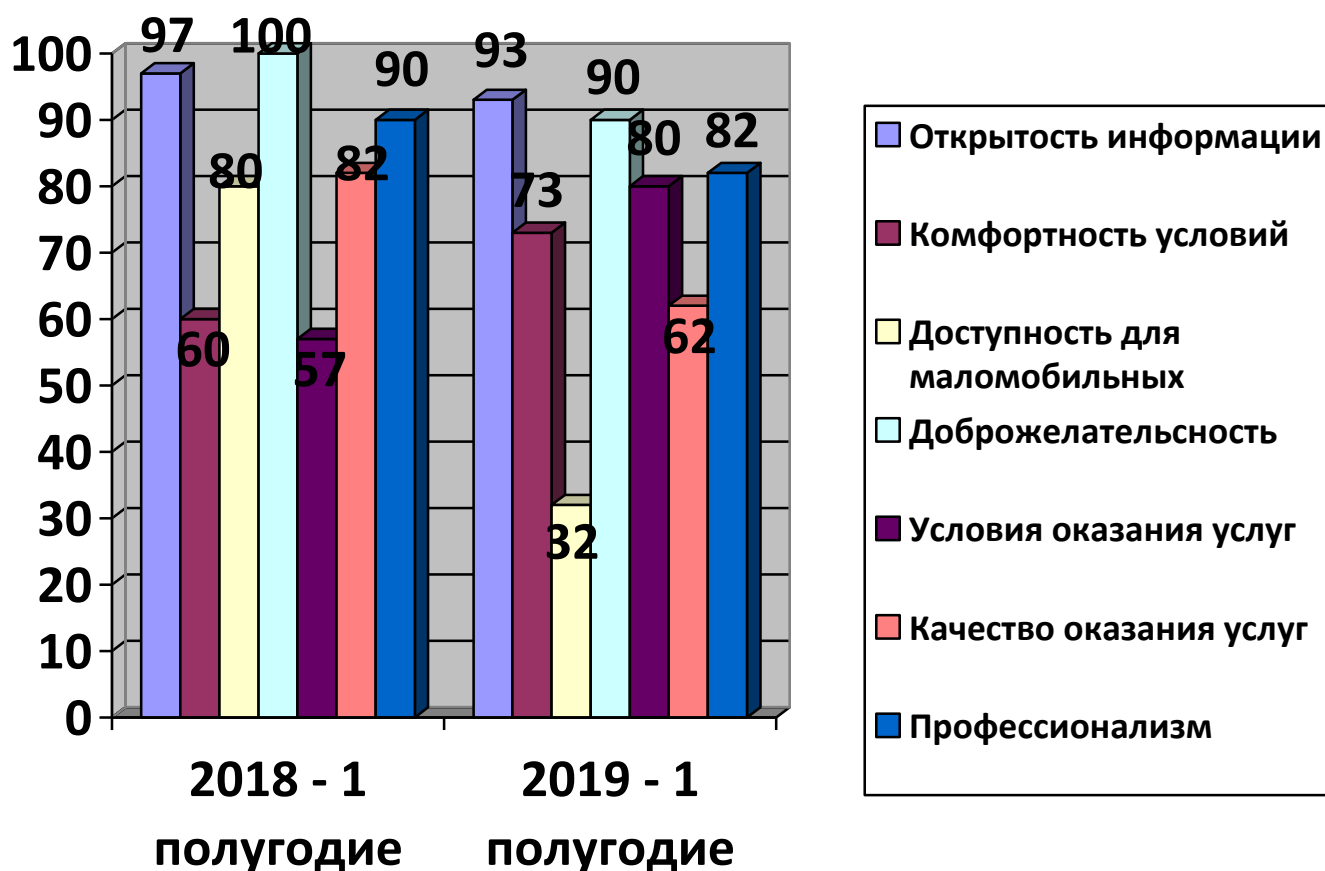
**Анализ по итогам анкетирования удовлетворенности качеством оказания социальных услуг законных представителей несовершеннолетних получателей социальных услуг в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (далее – учреждение)**

**за 1 полугодие 2019 года**

Оценка удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказываемых услуг в учреждении осуществляется 4 способами:

1. анкетирование получателей социальных услуг на предмет удовлетворенности качеством услуг (2 раза в год в декабре и июне, а также по мере прохождения социально-медицинской реабилитации);
2. анкетирование получателей социальных услуг на предмет оценки качества социальных услуг на сайте учреждения <http://www.luchikhm.ru>; <https://bus.gov.ru/pub/info-card/67711?activeTab=5>;
3. почта доверия (выемка ежемесячно);
4. книга отзывов и предложений (анализ ежеквартально).

*В анкетировании приняли участие 66 респондентов из 215 обслуженных семей за 1 полугодие 2019 года (31 %), процент удовлетворенности качеством оказания социальных услуг составляет 73 %, из них:*



**Отделения, которые посещали респонденты последние 3 месяца или услуги, которые получали:**

<input type="checkbox"/> Отделение диагностики, разработки и реализации программ социально-медицинской реабилитации «Служба домашнего визитирования» (ОДРиРПСМР «СДВ») = <b>40 респондентов (60%)</b>	<input type="checkbox"/> массаж = <b>30 респондентов (45%)</b> <input type="checkbox"/> физиопроцедуры = <b>29 респондентов (44%)</b> <input type="checkbox"/> АФК (адаптивная физ. культура) = <b>8 респондентов (12%)</b> <input type="checkbox"/> обслуживание на дому = <b>4 респондента (6%)</b>
<input type="checkbox"/> Отделение психолого-педагогической помощи (ОППП) = <b>15 респондентов (23%)</b>	<input type="checkbox"/> занятия логопеда = <b>4 респондента (6%)</b> <input type="checkbox"/> занятия психолога = <b>9 респондентов (13%)</b> <input type="checkbox"/> кабинет Монтессори-педагогике = <b>5 респондентов (7,5%)</b> <input type="checkbox"/> занятия с инструктором по труду = <b>2 респондента (3%)</b> <input type="checkbox"/> занятия с педагогом доп. образования = <b>0 респондентов</b> (Занятия по данному направлению проводятся в отделение дневного пребывания, раздел которого не разграничен. Руководителям отделений необходимо консультировать родителей детей находящихся на обслуживании в ОППП, о проведении занятий с их детьми на ОДП) <input type="checkbox"/> группа «Малыш» = <b>3 респондента (4,5%)</b> <input type="checkbox"/> группа поддержки родителей = <b>0 респондентов (%)</b> (Занятия по данному направлению не проводятся)
<input type="checkbox"/> Отделение дневного пребывания (ОДП) = <b>15 респондентов (23%)</b>	<input type="checkbox"/> посещение группы отделения дневного пребывания = <b>15 респондентов (23%)</b>

**4 респондента посещали одновременно ОДРиРПСМР «СДВ» и ОППП**

**1. Удовлетворенность респондентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и пр.) и порядке (перечне) предоставления социальных услуг составляет 93%**

-на информационных стендах в организации, в том числе: -о правах и обязанностях граждан, -об уставной деятельности учреждения, -о порядке обращения граждан по вопросам качества предоставляемых услуг, иным вопросам соц.обслуживания, -о работе «горячей линии» (8-3467-338416) для населения на базе Управления социальной защиты населения по городу Ханты-Мансийку и Ханты-Мансийскому району	<input type="checkbox"/> Полностью удовлетворен = <b>64 респондента (97%)</b> <input type="checkbox"/> Чем-то удовлетворен, чем-то нет = <b>2 респондента (3%)</b> (ОДРиРПСМР «СДВ») не уточнив причину <input type="checkbox"/> Совсем не удовлетворен = <b>0</b>
на официальном сайте <a href="http://luchikhm.ru/beta/">http://luchikhm.ru/beta/</a> , в том числе: -телефон, электронная почта, -форма подачи электронного обращения, -сервис получения консультации по оказываемым услугам, -раздел «Часто задаваемые вопросы», -техническая возможность выражения мнения о качестве условий оказания услуг (анкета)	<input type="checkbox"/> Полностью удовлетворен = <b>59 респондентов (89%)</b> <input type="checkbox"/> Чем-то удовлетворен, чем-то нет, = <b>4 респондента (6%)</b> ( <b>3</b> ОДРиРПСМР «СДВ», <b>1</b> ОДП) не уточнив причину <input type="checkbox"/> Совсем не удовлетворен = <b>1 респондент (1,5%)</b> (ОДРиРПСМР «СДВ») не уточнив причину <input type="checkbox"/> Сайтом не пользовался = <b>2 респондента (3%)</b> (ОДРиРПСМР «СДВ»)
при личном обращении	<input type="checkbox"/> Полностью удовлетворен = <b>62 респондента (94%)</b> <input type="checkbox"/> Чем-то удовлетворен, чем-то нет, <b>4</b>

	<p><b>респондента (6%) (3 ОДРиРПСМР «СДВ», 1 ОДП) не уточнив причину</b>  <input type="checkbox"/> <b>Совсем не удовлетворен = 0</b></p>
при обращении по телефону	<p><input type="checkbox"/> <b>Полностью удовлетворен = 60 респондентов (91%)</b>  <input type="checkbox"/> <b>Чем-то удовлетворен, чем-то нет, 3 респондента (4,5%) (2 ОДРиРПСМР «СДВ», 1 ОДП) не уточнив причину</b>  <input type="checkbox"/> <b>Совсем не удовлетворен = 0</b>  <b>3 респондента не обращались по телефону (4,5%) (1 ОДРиРПСМР «СДВ», 2 ОДП)</b></p>

**2. Удовлетворенность респондентов условиями комфортности предоставления услуг в учреждении составляет 73%**

<b>Условия предоставления услуги:</b>	<b>Результат</b>
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	<p><input type="checkbox"/> <b>да = 47 респондентов (71%)</b>  <input type="checkbox"/> <b>нет = 19 респондентов (29%)</b> так как:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Нет отдельного помещения (комнаты);</li> <li>2. Узкие коридоры;</li> <li>3. Тесно, пахнет плесенью, ребенка негде ожидать;</li> <li>4. Нет зоны отдыха;</li> <li>5. Отсутствует комфортная зона отдыха;</li> <li>6. Иногда не хватает места для ожидания и раздевания ребенка;</li> <li>7. Отсутствует зона ожидания;</li> <li>8. Нет места для родителей;</li> <li>9. Старая мебель;</li> <li>10. Нет специально отведенного места;</li> <li>11. Данный вид услуги не получаем;</li> <li>12. Отсутствует комната для кормления грудничков;</li> <li>13. Единственный в коридоре стол для переодевания находится далеко от входа.</li> </ol> <p>(12 ОДРиРПСМР «СДВ», 6 ОППП, 1 ОДП)</p>
наличие и понятность навигации внутри учреждения	<p><input type="checkbox"/> <b>да = 60 респондентов (91%)</b>  <input type="checkbox"/> <b>нет = 0 респондентов</b>  <b>Не ответили на данный вопрос 6 респондентов (9%)</b></p>
наличие и доступность питьевой воды	<p><input type="checkbox"/> <b>да = 58 респондентов (88%)</b>  <input type="checkbox"/> <b>нет = 3 респондента (4,5%)</b> так как:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Нет кулера</li> <li>2. Не видела</li> </ol> <p>(2 ОДРиРПСМР «СДВ», 1 ОППП)  <b>Не ответили на данный вопрос 5 респондентов (7,5%)</b></p>
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	<p><input type="checkbox"/> <b>да = 58 респондентов (88%)</b>  <input type="checkbox"/> <b>нет = 1 респондент (1,5%) не обозначив причину</b>  <b>Не ответили на данный вопрос 7 респондентов (11%)</b></p>
санитарное состояние помещений учреждения	<p><input type="checkbox"/> <b>да = 54 респондента (82%)</b>  <input type="checkbox"/> <b>нет 3 респондента (4,5%), так как:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Одноразовых бумажных полотенец ни разу не видела,</li> <li>2. Туалет всего один</li> </ol> <p>(2 ОДРиРПСМР «СДВ», 1 ОППП)  <b>Не ответили на данный вопрос 9 респондентов (13%)</b></p>
транспортная доступность (возможность доехать до учреждения на	<p><input type="checkbox"/> <b>да = 35 респондентов (53%)</b>  <input type="checkbox"/> <b>нет = 25 респондентов (38%), так как:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Не близко остановка</li> <li>2. Далеко от остановки</li> </ol>

общественном транспорте)	<p>3. Остановка далеко, ездим на такси</p> <p>4. Очень редко ездит транспорт</p> <p>5. Так как вблизи жилого дома</p> <p>6. Расположено не в удобном месте</p> <p>7. Нет подъезда</p> <p>8. Общественный транспорт не ходит</p> <p>9. Нет маршрута</p> <p><b>Не ответили на данный вопрос 6 респондентов (9%)</b></p>
наличие парковки на прилегающей территории учреждения	<p><input type="checkbox"/> да = <b>36 респондентов (54%)</b></p> <p><input type="checkbox"/> нет = <b>23 респондента (35%), так как:</b></p> <p>1. Мало мест</p> <p>2. Мест нет</p> <p>3. Парковочных мест очень мало (всего одна парковка)</p> <p>4. Ее нет</p> <p>5. Почти всегда занята</p> <p>6. Нет парковки, всегда заставлена жильцами домашнего</p> <p>7. Одно машиноместо всего</p> <p>8. Нет мест парковаться особенно зимой</p> <p><b>Не ответили на данный вопрос 7 респондентов (11%)</b></p>
доступность записи на получение услуги по телефону	<p><input type="checkbox"/> да = <b>60 респондентов (91%)</b></p> <p><input type="checkbox"/> нет = <b>1 респондент (1,5%) (не обозначив причину)</b></p> <p><b>Не ответили на данный вопрос 5 респондентов (7,5%)</b></p>
доступность записи на получение услуги на официальном сайте учреждения	<p><input type="checkbox"/> да = <b>40 респондентов (61%)</b></p> <p><input type="checkbox"/> нет = <b>8 респондентов (12%)</b> так как не пользовались сайтом</p> <p><b>Не ответили на данный вопрос 18 респондентов (27%)</b></p>
доступность записи на получение услуги посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг	<p><input type="checkbox"/> да = <b>38 респондентов (58%)</b></p> <p><input type="checkbox"/> нет = <b>9 респондентов (13%), так как</b></p> <p>1. Не пользовались порталом = 7 респондентов</p> <p>2. Не знают о портале = 1 респондент</p> <p>3. Портал часто не работает = 1 респондент</p> <p><b>Не ответили на данный вопрос 19 респондентов (29%)</b></p>
доступность записи на получение услуги при личном посещении в регистратуре или у специалиста учреждения	<p><input type="checkbox"/> да = <b>50 респондентов (76%)</b></p> <p><input type="checkbox"/> нет = <b>6 респондентов (9%), так как</b></p> <p>1. Очередь = 5 респондентов</p> <p>2. Большая очередь и малое количество занятий = 1 респондент</p> <p><b>Не ответили на данный вопрос 10 респондентов (15%)</b></p>
своевременность начала занятия/консультации специалиста (отсутствует время ожидания в коридоре перед началом услуги)	<p><input type="checkbox"/> да = <b>59 респондентов (89,5%)</b></p> <p><input type="checkbox"/> нет = <b>1 респондент (1,5%), не обозначив причину</b></p> <p><b>Не ответили на данный вопрос 6 респондентов (9%)</b></p>
своевременность прихода социального работника на дом	<p><input type="checkbox"/> да = <b>30 респондентов (45%)</b></p> <p><input type="checkbox"/> нет, так как не пользуются данной услугой = <b>36 респондентов (55%)</b></p>

**3. Удовлетворенность респондентов условиями доступности предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных граждан в учреждении составляет 32 %**

Условия доступности услуг для маломобильных граждан:	Результат («+», «-» причина неудовлетворенности)
оборудование входных групп пандусами	<p><input type="checkbox"/> определенно да = <b>22 респондента (33,5%)</b></p> <p><input type="checkbox"/> скорее да, чем нет = <b>12 респондентов (18%)</b></p>

(подъемными платформами)	<input type="checkbox"/> определенно да = <b>5 респондентов</b> (7,5%) <input type="checkbox"/> скорее да, чем нет = <b>2 респондента</b> (3%) <b>Не ответили на данный вопрос 25 респондентов</b> (38%), та как не пользуются и не нуждаются в данной услуге
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (10% парковки, но не менее 1 машиноместа)	<input type="checkbox"/> определенно да = <b>22 респондента</b> (33,5%) <input type="checkbox"/> скорее да, чем нет = <b>14 респондентов</b> (21%) <input type="checkbox"/> скорее нет, чем да, так как = <b>5 респондентов</b> (7,5%) <input type="checkbox"/> определенно нет, так как Нужно другое здание с парковкой = <b>1 респондент</b> (1,5%) <b>Не ответили на данный вопрос 24 респондента</b> (36,5%), та как не пользуются и данной услугой
наличие поручней, расширенных дверных проемов	<input type="checkbox"/> определенно да = <b>18 респондентов</b> (27,5%) <input type="checkbox"/> скорее да, чем нет = <b>7 респондентов</b> (11%) <input type="checkbox"/> скорее нет, чем да = <b>6 респондентов</b> (9%) так как: 1. Узкие проемы 2. Двери открываются в ручную 3. Нет пандуса <input type="checkbox"/> определенно нет, так как = <b>5 респондентов</b> (7,5%), так как: 1. Их нет 2. Нужно специализированное здание 3. Узкие проходы <b>Не ответили на данный вопрос 30 респондентов</b> (45%), та как не пользуются и данной услугой
наличие сменных кресел-колясок	<input type="checkbox"/> определенно да = <b>27 респондентов</b> (41%) <input type="checkbox"/> скорее да, чем нет = <b>8 респондентов</b> (12,5%) <input type="checkbox"/> скорее нет, чем да = <b>4 респондента</b> (6%) так как: 1. Коляски не всех размеров 2. Не видела их <input type="checkbox"/> определенно нет, так как мало колясок = <b>1 респондент</b> (1,5%) <b>Не ответили на данный вопрос 26 респондентов</b> (39%), та как не пользуются и данной услугой
наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	<input type="checkbox"/> определенно да = <b>29 респондентов</b> (44%) <input type="checkbox"/> скорее да, чем нет = <b>6 респондентов</b> (9%) <input type="checkbox"/> скорее нет, чем да = <b>4 респондента</b> (6%), не пояснив причину <input type="checkbox"/> определенно нет, так как помещение не оборудовано = <b>1 респондент</b> (1,5%) <b>Не ответили на данный вопрос 26 респондентов</b> (39,5%), та как не пользуются и данной услугой
дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	<input type="checkbox"/> определенно да = <b>21 респондент</b> (32%) <input type="checkbox"/> скорее да, чем нет = <b>11 респондентов</b> (16,5%) <input type="checkbox"/> скорее нет, чем да = <b>3 респондента</b> (4,5%) <input type="checkbox"/> определенно нет, так как = <b>0</b> <b>Не ответили на данный вопрос 31 респондент</b> (47%), та как не пользуются и данной услугой
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	<input type="checkbox"/> определенно да = <b>23 респондента</b> (35%) <input type="checkbox"/> скорее да, чем нет = <b>9 респондентов</b> (13,5%) <input type="checkbox"/> скорее нет, чем да = <b>1 респондент</b> (1,5%) <input type="checkbox"/> определенно нет = <b>0 респондентов</b> (%) <b>Не ответили на данный вопрос = 33 респондента</b> (50%), та как не пользуются и данной услугой
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению)	<input type="checkbox"/> определенно да = <b>12 респондентов</b> (18%) <input type="checkbox"/> скорее да, чем нет = <b>5 респондентов</b> (7,5%) <input type="checkbox"/> скорее нет, чем да, так как = <b>4 респондента</b> (6%)

услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	<input type="checkbox"/> определенно нет, так как нет специалиста = <b>8 респондентов (12,5%)</b> <b>Не ответили на данный вопрос = 37 респондентов (56%),</b> та как не пользуются и данной услугой
наличие альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению	<input type="checkbox"/> определенно да = <b>13 респондентов (20%)</b> <input type="checkbox"/> скорее да, чем нет = <b>5 респондентов (7,5%)</b> <input type="checkbox"/> скорее нет, чем да = <b>4 респондента (6%)</b> <input type="checkbox"/> определенно нет, так как не пользуюсь = <b>2 респондента (3%)</b> <b>Не ответили на данный вопрос = 42 респондента (63,5%),</b> та как не пользуются и данной услугой
помощь, оказываемая работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории (ситуативная помощь)	<input type="checkbox"/> определенно да = <b>25 респондентов (38%)</b> <input type="checkbox"/> скорее да, чем нет = <b>10 респондентов (15%)</b> <input type="checkbox"/> скорее нет, чем да = <b>0 респондентов (%)</b> <input type="checkbox"/> определенно нет = <b>0 респондентов (%)</b> <b>Не ответили на данный вопрос = 31 респондент (47%),</b> та как не пользуются и данной услугой
наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	<input type="checkbox"/> определенно да = <b>18 респондентов (27%)</b> <input type="checkbox"/> скорее да, чем нет = <b>9 респондентов (14%)</b> <input type="checkbox"/> скорее нет, чем да = <b>3 респондента (4,5%)</b> , так как: 1. Не предлагалось 2. Не сталкивалась <input type="checkbox"/> определенно нет = <b>1 респондент (1,5%)</b> , так как не пользовался <b>Не ответили на данный вопрос = 35 респондентов (53%),</b> та как не пользуются и данной услугой

**4. Удовлетворенность респондентов доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников учреждения составляет 90%**

при первичном обращении и информировании	<input type="checkbox"/> да = <b>60 респондентов (91%)</b> <input type="checkbox"/> скорее да = <b>3 респондента (4,5%)</b> <input type="checkbox"/> скорее нет = <b>0 респондентов (%)</b> <input type="checkbox"/> нет = <b>0 респондентов (%)</b> <b>Не ответили на данный вопрос = 3 респондента (4,5%)</b>
непосредственно при оказании услуг	<input type="checkbox"/> да = <b>60 респондентов (91%)</b> <input type="checkbox"/> нет = <b>0 респондентов (%)</b> <b>Не ответили на данный вопрос = 6 респондентов (9%)</b>
при дистанционном взаимодействии (поставьте галочку напротив использованной формы обращения): <input type="checkbox"/> телефон <input type="checkbox"/> электронная почта <input type="checkbox"/> электронные сервисы («Вопрос-ответ», онлайн-консультации по оказываемым услугам)	<input type="checkbox"/> Да = <b>58 респондентов (88%)</b> <input type="checkbox"/> нет = <b>0 респондентов</b> , так <b>Не ответили на данный вопрос = 8 респондентов (12%)</b>

**5. Удовлетворенность респондентов условиями оказания услуг в учреждении составляет в среднем 80%**

в целом условия оказания услуг	<input type="checkbox"/> да = <b>60 респондентов (91%)</b> <input type="checkbox"/> нет = <b>1 респондент (1,5%),</b> так как мало специалистов, большая очередь, педагоги не повышают квалификацию
--------------------------------	--

	<b>Не ответили на данный вопрос = 5 респондентов (7,5%)</b>
график работы учреждения	<input type="checkbox"/> Да = <b>58 респондентов (88%)</b> <input type="checkbox"/> нет = <b>3 респондента (4,5%)</b> , так как: 1. Не всегда 2. Массаж до 15.00 всего <b>Не ответили на данный вопрос = 5 респондентов (7,5%)</b>
график работы подразделения/отделения	<input type="checkbox"/> Да = <b>56 респондентов (85%)</b> <input type="checkbox"/> нет = <b>2 респондента (3%)</b> , так как: 1. Не работает в выходные дни 2. Не удобно перемещаться по отделениям <b>Не ответили на данный вопрос = 8 респондентов (12%)</b>
график работы отдельного специалиста	<input type="checkbox"/> Да = <b>56 респондентов (85%)</b> <input type="checkbox"/> нет = <b>0 респондентов (%)</b> <b>Не ответили на данный вопрос = 10 респондентов (15%)</b>
график прихода социальных работников	<input type="checkbox"/> Да = <b>37 респондентов (56%)</b> <input type="checkbox"/> нет = <b>3 респондента (4,5%)</b> , так как: 1. Не пользовалась 2. Мало часов <b>Не ответили на данный вопрос = 26 респондентов (39,5%)</b>
рекомендуете ли учреждение родственникам и знакомым	<input type="checkbox"/> определенно да = <b>49 респондентов (74,5%)</b> <input type="checkbox"/> скорее нет, чем да = <b>1 респондент (1,5%)</b> <input type="checkbox"/> скорее да, чем нет = <b>10 респондентов (15%)</b> <input type="checkbox"/> определенно нет = <b>0 респондентов (%)</b> <b>Не ответили на данный вопрос = 6 респондентов (9%)</b>

**6. Удовлетворенность респондентов качеством услуг, предоставленных в учреждении составляет 62%**

<p>полнота социального обслуживания</p>	<p><input type="checkbox"/> в полной мере = <b>46 респондентов (69,5%)</b>  <input type="checkbox"/> не в полной мере = <b>9 респондентов (14%)</b>, так как:  1. Нет всех желаемых специалистов  2. Мало специалистов  3. Маленькое здание  4. Мало часов  5. Желательно чтобы все услуги оказывались в одном месте  6. Не полный перечень услуг  <input type="checkbox"/> не удовлетворены = <b>5 респондентов (7,5%)</b>, так как:  1. Нет логопеда  2. Нет всех специалистов  <b>Не ответили на данный вопрос = 6 респондентов (9%)</b></p>
<p>своевременное, полное и достаточное информирование о порядке работы и порядке предоставления услуг (графике работы, режиме питания, графике проведения процедур, внутреннем распорядке, правилах и т.п.)</p>	<p><input type="checkbox"/> в полной мере = <b>56 респондентов (85%)</b>  <input type="checkbox"/> не в полной мере = <b>1 респондент (1,5%)</b>  <input type="checkbox"/> не удовлетворены = <b>1 респондент (1,5%)</b>, так как _одни и те же вопросы!  <b>Не ответили на данный вопрос = 8 респондентов (12%)</b></p>
<p>благоустройство и содержание помещений (уборка, оформление, освещение, температурный режим и т.д.)</p>	<p><input type="checkbox"/> в полной мере (на высоком уровне) = <b>48 респондентов (72%)</b>  <input type="checkbox"/> не в полной мере (на среднем уровне), = <b>9 респондентов (14%)</b> так как:  1. Тесно  2. Отсутствует комната для кормления грудью  3. Нет благоустроенной площадки и парковки  4. В кабинетах прохладно  5. Холодно  6. В морозы сквозняки  7. Не работает в выходные и праздничные дни  <input type="checkbox"/> не удовлетворены (на низком уровне), = <b>0 респондентов (%)</b> так как  <b>Не ответили на данный вопрос = 9 респондентов (14%)</b></p>
<p>благоустройство и содержание территории, на которой расположено учреждение</p>	<p><input type="checkbox"/> в полное мере (на высоком уровне) = <b>35 респондентов (53%)</b>  <input type="checkbox"/> не в полной мере (на среднем уровне), = <b>17 респондентов (25,5%)</b> так как:  1. Нет благоустроенной территории  2. Нет места  3. Расположен в жилом доме  4. Нет площадки для прогулок  5. Нет парковки  6. не большая территория  7. Мало места  8. Плохо убирают снег  <input type="checkbox"/> не удовлетворены (на низком уровне), = <b>5 респондентов (7,5%)</b> так как:  1. Нет детской площадки  2. Отсутствуют тротуары, приходится идти с коляской</p>



	по дороге <b>Не ответили на данный вопрос = 9 респондентов (14%)</b>
качество питания	<input type="checkbox"/> да, в полной мере = <b>24 респондента (36,5%)</b> <input type="checkbox"/> нет, не удовлетворены = <b>1 респондент (1,5%)</b> <b>Не ответили на данный вопрос = 41 респондент (62%),</b> та как не пользуются и данной услугой
организацией хранения личных вещей	<input type="checkbox"/> да, в полной мере = <b>43 респондента (65,5%)</b> <input type="checkbox"/> нет, не удовлетворен, так как нет такого места = <b>5 респондентов (7,5%)</b> <b>Не ответили на данный вопрос = 18 респондентов (27%)</b>
предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	<input type="checkbox"/> да, в в полной мере = <b>20 респондентов (30,5%)</b> <input type="checkbox"/> нет, не удовлетворены, = <b>5 респондентов (7,5%)</b> <b>не указав причину</b> <b>Не ответили на данный вопрос = 41 респондент (62%)</b>
мебель, мягкий инвентарь	<input type="checkbox"/> да, в в полной мере = <b>46 респондентов (69,5%)</b> <input type="checkbox"/> нет, не удовлетворены, = <b>5 респондентов (7,5%)</b> так как: 1. Мебель старая 2. Нужна новая мебель 3. Нет мебели, шкафов для общего пользования <b>Не ответили на данный вопрос = 15 респондентов (23%)</b>
порядок оплаты платных социальных услуг	<input type="checkbox"/> да = <b>27 респондентов (41%)</b> <input type="checkbox"/> нет, = <b>3 респондента (4,5%)</b> так как: 1. Оплата в другом здании <b>Не ответили на данный вопрос = 36 респондентов (54,5%),</b> та как не пользуются данной услугой
оперативность решения вопросов	<input type="checkbox"/> да, в полной мере = <b>55 респондентов (83,5%)</b> <input type="checkbox"/> нет, не удовлетворены, = <b>1 респондент (1,5%),</b> <b>не указав причину</b> <b>Не ответили на данный вопрос = 10 респондентов (15%)</b> та как не пользуются и данной услугой
результат оказания услуг	<input type="checkbox"/> в полной мере = <b>54 респондента(82%)</b> <input type="checkbox"/> не удовлетворены = <b>0 респондентов (%)</b> <b>Не ответили на данный вопрос = 12 респондентов (18%)</b>
качество жизни в результате получения социальных услуг изменилось положительно	<input type="checkbox"/> определенно да = <b>35 респондентов (53%)</b> <input type="checkbox"/> скорее да, чем нет = <b>17 респондентов (26%)</b> <input type="checkbox"/> скорее нет, чем да = <b>0 респондентов (%)</b> <input type="checkbox"/> определенно нет = <b>0 респондентов (%)</b> <b>Не ответили на данный вопрос = 14 респондентов (21%)</b>

**7. Удовлетворенность респондентов компетентностью (профессионализмом) персонала учреждения при предоставлении социальных услуг.**

- полностью удовлетворен = **54 респондента (82%)**  
 чем-то удовлетворен, чем-то нет, = **9 респондентов (14%)**

так как:

1. Нет логопеда
2. Нет всех специалистов, именно логопеда
3. Нужно больше обучения специалистам
4. Педагоги «старой школы», необходимо обучение

- совсем не удовлетворен, = 0 респондентов (%)  
Не ответили на данный вопрос = 3 респондента (4,5%)

**8. Источники из которых респонденты узнали об учреждении:**

- Рассказали родственники, соседи, знакомые = 21 респондент (32%)  
 Узнали из СМИ = 2 респондента (%)  
 Предложили работники социальной защиты = 7 респондентов (10%)  
 Предложили работники здравоохранения = 29 респондентов (44%)  
 Другое :

1. Нео-Клиника
2. Интернет
3. Я живу в Ханты-Мансийске

Не ответили на данный вопрос = 4 респондента (6%)

**9. Чем респонденты остались довольны при посещении учреждения:**

1. Массаж
2. Доброжелательностью работников
3. Положительным результатом после терапии
4. Подходам персонала к поставленным вопросам
5. Довольны результатом от прохождения процедур в учреждении. Ребенку значительно лучше
6. Результатом оказания услуг
7. Индивидуальным подходом к каждому ребенку
8. Отзывчивостью персонала, индивидуальным подходом
9. Всем
10. Очень хорошее доброжелательное отношение, профессионализмом персонала
11. Компетентностью специалистов
12. Дружелюбной обстановкой
13. Отношением, оказанием услуг
14. Прошли массаж
15. Дополнительные занятия проводятся квалифицированными педагогами
16. Довольна
17. Мой ребенок всегда под контролем и с ним занимаются
18. Доброжелательностью и личным участием каждого специалиста в отдельности
19. Физио процедурами, массажем. Но редко всего два раза в год
20. Хорошими специалистами
21. Доброжелательностью и профессионализмом
22. Положительной динамикой здоровья ребенка сразу после посещения центра
23. Процедурами
24. Всем довольны
25. Внимательностью специалистов
26. Профессиональным подходом массажиста Хучашевой Ю.Б.
27. Компетентностью работающих специалистов
28. Всем довольны, большое спасибо!

Не ответили на данный вопрос = 38 респондентов (57,5%)

**10. С какими трудностями, неудобствами респонденты столкнулись при посещении учреждения (предложения, пожелания):**

1. Далеко от основных маршрутов общественного транспорта, с ребенком без машины далеко добираться
2. Меня все удовлетворяет, всем огромное спасибо
3. Строительство здания для всех мероприятий и получения услуг, доставляет неудобство
4. Нет места для отдыха и кормления детей между процедурами, нет места хранения личных вещей
5. Хотелось бы пожелать что бы построили отдельное соответствующее большое учреждением

6. Очередь
7. Ни каких трудностей и неудобств не было
8. Новое современное оборудованное здание
9. Трудностей нет
10. С трудностями не сталкивались
11. Тесно, пахнет, неудобное расположение корпусов, нельзя оставить ребенка на все процедуры и занятия одновременно
12. Необходимо капитальное благоустроенное здание соответствующее требованиям для детей с ограниченными возможностями здоровья
13. Неудобство парковки, узкие коридоры, нет детского туалета
14. Добираться далеко
15. пожелания: новое здание с полным комплектом инвентаря и оборудования для детей с ограниченными возможностями
16. Нет возможности доехать на общественном транспорте, далеко от остановки
17. Прошу предусмотреть место для кормления грудью
18. Редко ездит транспорта
19. Ограниченное место парковки
20. Все хорошо, персоналу огромное спасибо
21. Желаю что бы было новое здание (специально оборудованное), и высокие зарплаты т. к. работники этого заслуживают. Они оказывают детям неоценимую услугу. Спасибо им за это.

Исполнитель:  
методист  
Иордан Наталья Михайловна  
тел. 8(3467) 35-60-71  
e-mail: [IordanNM@admhmao.ru](mailto:IordanNM@admhmao.ru)  
26.06.2019