

Независимая оценка качества оказанных услуг

Анкетирование родителей (законных представителей) по вопросу качества работы СРЦ производилось в течение 2022 г. В анкетировании приняли участие 112 респондентов.

Обобщенные результаты анкетирования представлены в таблице №1.

Таблица №1

Тематика вопроса	№ вопроса	Количество ответов		
		положительных	нейтральных	отрицательных
Оценка профессиональной компетентности специалистов	1	108	8	0
Оценка вежливости и доброжелательности специалистов	2	109	7	0
Оценка реабилитационной деятельности учреждения	3	89	26	1
Оценка открытости и доступности информации о центре	4	114	0	2
Оценка уровня удовлетворенности полученными услугами	5	106	10	0
Оценка доверия к учреждению	6	85	16	15
Количество ответов:		611	67	18
В процентах:		87,8%	9,6%	2,6%

Всего количество проанализированных анкет – 116.

Количество ответов – 696.

Таким образом, при рассмотрении представленных анкет за отчетный период, можно сказать следующее: **положительная оценка качества услуг**, оказываемых центром, значительно преобладает и составляет **87,8%**, что соответствует 611 вариантам ответов респондентов, **нейтральная оценка** составляет **9,6%**, что соответствует 67 ответам респондентов, **отрицательная оценка** составляет **2,6%**, что соответствует 18 ответам респондентов.

Отрицательный ответ в большинстве случаев получен при оценке доверия к учреждению (вопрос №6) или «нежелание повторно обращаться в центр», отмечен у 15 респондентов. В большинстве случаев основная схожая причина – желание нахождения ребенка дома, в семье.

Информация о центре является открытой и доступной. За отчетный период только 2 респондента отметили, что не получали информацию вообще. Большинство респондентов (так же, как и обычно) предпочли получить ее непосредственно *от воспитанников центра* (56 чел.). Популярны такие источники информации как: *слова других специалистов центра* (28 чел.), *администрации* (20 чел.), *слова воспитателей* (19 чел.). *Наглядная информация центра* (17 чел.). Так же использовались такие источники информации как: *официальный сайт учреждения (srcketerovo.ucoz.ru)* – 14 чел. 9 респондентов источник информации не уточнили.

Так же, стоит отметить, что на одной из анкет сотрудникам нашего Центра (во II-м квартале) была выражена благодарность.