

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

ГУ ТО СРЦН № 3 за II квартал 2023 года

Число респондентов: **456 чел.**

| № п/п | Наименование критерия/вопрос из анкеты | Варианты ответов | Структурные подразделения/ результаты анкетирования | | | | | | | | | | Кол-во ответи вших респон дентов | Доля ответи вших в % |
|---|--|------------------------|---|-------------------|-----------------------|--------------------|--|---------------------|-------------------|-----------------------|--------------------|--|--|-------------------------------|
| | | | ОПСиД г. Алексин | ОПСиД г. Венев | ОПСиД г. Ясногорск | ОПСиД рп Заокск | Полустаціона рное отделение для детей с ОВЗ | ОПСиД г. Алексин | ОПСиД г. Венев | ОПСиД г. Ясногорск | ОПСиД рп Заокск | Полустаціона рное отделение для детей с ОВЗ | | |
| 1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1. | Как вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах? | Очень хорошо | 155 | 100% | 108 | 100% | 115 | 100% | 64 | 100% | 14 | 100% | 456 | 100% |
| | | Хорошо | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Плохо | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Затрудняюсь ответить | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.2. | Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения? | Да | 143 | 92% | 95 | 88% | 100 | 88% | 51 | 80% | 14 | 100% | 403 | 88% |
| | | Нет | 12 | 8% | 13 | 12% | 12 | 33% | 13 | 20% | 0 | 0 | 53 | 12% |
| 1.3 | Насколько вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности | Удовлетворен | 135 | 94% | 95 | 100% | 100 | 100% | 51 | 100% | 14 | 100% | 449 | 98% |
| | | Скорее удовлетворен | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Скорее не удовлетворен | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Не удовлетворен | 7 | 6% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 2% |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|------|--|----------------------|-----|-----|-----|------|-----|------|----|-----|----|------|------------|------------|
| 3.2. | Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия? | Да | 153 | 99% | 108 | 100% | 115 | 100% | 62 | 97% | 14 | 100% | 452 | 99% |
| | | Нет | 2 | 1% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3% | 0 | 0 | 4 |
| 3.3. | Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия? | Очень хорошо | 147 | 95% | 108 | 100% | 115 | 100% | 62 | 97% | 14 | 100% | 446 | 98% |
| | | Хорошо | 8 | 5% | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3% | 0 | 0 | 10 | 2% |
| | | Плохо | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Очень плохо | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Затрудняюсь ответить | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

4. Доступность услуг для инвалидов

| | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---|----------------------|-----|-----|----|-----|-----|-----|----|-----|----|------|------------|------------|
| 4.1 | Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 28 | 18% | 15 | 14% | 19 | 17% | 7 | 11% | 11 | 79% | 80 | 18% |
| | | Нет | 127 | 82% | 93 | 86% | 96 | 83% | 57 | 89% | 3 | 21% | 376 | 84% |
| 4.2. | Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в учреждении? | Очень хорошо | 0 | 0 | 97 | 90% | 9 | 8% | 0 | 0 | 0 | 0 | 106 | 23% |
| | | Хорошо | 55 | 36% | 11 | 10% | 106 | 92% | 59 | 92% | 0 | 0 | 231 | 51% |
| | | Плохо | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Очень плохо | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Затрудняюсь ответить | 100 | 64% | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 8% | 14 | 100% | 119 | 26% |

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

| | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|----------------------|-----|------|-----|------|-----|-----|----|------|----|------|------------|------------|
| 5.1 | Как Вы оцениваете удобства графика работы учреждения? | Очень хорошо | 155 | 100% | 99 | 92% | 110 | 96% | 58 | 91% | 14 | 100% | 436 | 96% |
| | | Хорошо | 0 | 0 | 9 | 8% | 5 | 4% | 6 | 9% | 0 | 0 | 20 | 4% |
| | | Плохо | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Очень плохо | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Затрудняюсь ответить | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5.2 | Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении? | Очень хорошо | 150 | 97% | 100 | 93% | 103 | 90% | 58 | 91% | 13 | 93% | 424 | 93% |
| | | Хорошо | 5 | 3% | 8 | 7% | 12 | 10% | 6 | 9% | 1 | 7% | 32 | 7% |
| | | Плохо | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Очень плохо | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Затрудняюсь ответить | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5.3 | Готовы ли Вы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым? | Да | 154 | 99% | 108 | 100% | 115 | 99% | 64 | 100% | 14 | 100% | 455 | 99% |
| | | Нет | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Затрудняюсь ответить | 1 | 1% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1% |

Справка
по итогам анкетирования удовлетворенности граждан качеством
условий оказания услуг ГУ ТО СРЦН № 3
за 2 квартал 2023 года

Во 2 квартале 2023 года в опросе приняли участие **456** человека, состоящих на обслуживании в отделениях помощи семье и детям, полустационарном отделении для детей с ОВЗ, отделении приема граждан. По результатам проведенного анкетирования можно сделать следующие выводы:

1. **100 %** опрошенных в целом удовлетворены качеством предоставляемых услуг, комфортом их получения, полнотой и доступностью предоставляемой информации, простотой ориентирования в помещениях при посещении учреждения, доброжелательностью и вежливостью сотрудников, удобством графика работы отделений.
2. **74 %** опрошенных оценивают доступность предоставления услуг для инвалидов как хорошо и очень хорошо. **26 %** опрошенных затруднились ответить, так как не имеют детей-инвалидов.
3. **99 %** опрошенных пользовались теми или иными дистанционными способами взаимодействия с учреждением и **100 %** отметили доброжелательность и вежливость работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия.
4. **88 %** опрошенных пользуются официальным сайтом учреждения и **98 %** из них удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения на его официальном сайте.
12 % опрошенных не пользовались сайтом учреждения, так как не имеют дома «Интернет» или компьютер.
5. **99 %** опрошенных готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым.

справку подготовил заместитель директора
ГУ ТО СРЦН №3 М.П. Романова