

## 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	Полустациона рное отделение для детей с ОВЗ							
<b>1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>														
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%	<b>456</b>	<b>100%</b>
		Хорошо	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>
		Плохо	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>
		Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>
1.2.	Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения?	Да	143	92%	95	88%	100	88%	51	80%	14	100%	<b>403</b>	<b>88%</b>
		Нет	12	8%	13	12%	12	33%	13	20%	0	0	<b>53</b>	<b>12%</b>
1.3	Насколько вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности	Удовлетворен	135	94%	95	100%	100	100%	51	100%	14	100%	<b>449</b>	<b>98%</b>
		Скорее удовлетворен	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>
		Скорее не удовлетворен	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>
		Не удовлетворен	7	6%	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>7</b>	<b>2%</b>



3.2.	Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия?	Да	153	99%	108	100%	115	100%	62	97%	14	100%	<b>452</b>	<b>99%</b>
		Нет	2	1%	0	0	0	0	0	2	3%	0	0	<b>4</b>
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%	<b>446</b>	<b>98%</b>
		Хорошо	8	5%	0	0	0	0	2	3%	0	0	<b>10</b>	<b>2%</b>
		Плохо	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>
		Очень плохо	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>
		Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>

#### 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%	<b>80</b>	<b>18%</b>
		Нет	127	82%	93	86%	96	83%	57	89%	3	21%	<b>376</b>	<b>84%</b>
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	<b>106</b>	<b>23%</b>
		Хорошо	55	36%	11	10%	106	92%	59	92%	0	0	<b>231</b>	<b>51%</b>
		Плохо	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>
		Очень плохо	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>
		Затрудняюсь ответить	100	64%	0	0	0	0	5	8%	14	100%	<b>119</b>	<b>26%</b>

#### 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%	<b>436</b>	<b>96%</b>
		Хорошо	0	0	9	8%	5	4%	6	9%	0	0	<b>20</b>	<b>4%</b>
		Плохо	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>
		Очень плохо	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>
		Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>
5.2	Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении?	Очень хорошо	150	97%	100	93%	103	90%	58	91%	13	93%	<b>424</b>	<b>93%</b>
		Хорошо	5	3%	8	7%	12	10%	6	9%	1	7%	<b>32</b>	<b>7%</b>
		Плохо	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>
		Очень плохо	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>
		Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>
5.3	Готовы ли Вы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым?	Да	154	99%	108	100%	115	99%	64	100%	14	100%	<b>455</b>	<b>99%</b>
		Нет	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>
		Затрудняюсь ответить	1	1%	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>	<b>1%</b>

**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