

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

ГУ ТО СРЦН № 3 за IV квартал 2023 года

Число респондентов: **612** 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	131	89%	73	82%	232	82%	71	100%	0	0	507	83%
		Хорошо	16	11%	16	18%	51	18%	0	0	22	100%	105	17%
		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	122	83%	71	80%	259	92%	71	100%	20	90%	543	89%
		Нет	25	17%	18	20%	24	8%	0	0	2	10%	69	11%
1.3	Насколько вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения на его официальном сайте?	Удовлетворен	130	88%	19	21%	211	74,6%	71	100%	22	100%	453	74%
		Скорее удовлетворен	0	0	7	8%	72	25,4%	0	0	0	0	79	13%
		Скорее не удовлетворен	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Не удовлетворен	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Затрудняюсь	17	12%	63	71%	0	0	0	0	0	0	80	13%

		ответить												
2. Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг														
2.1.	Насколько комфортным для Вас получение услуг в учреждении?	Комфортным	130	88%	83	93%	246	91,2%	71	100%	19	86%	549	90%
		Скорее комфортным	17	12%	6	7%	37	8,8%	0	0	3	14%	63	10%
		Скорее не комфортным	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Не комфортным	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
2.2.	При посещении учреждения насколько просто Вам было ориентироваться внутри?	Просто	136	93%	80	90%	283	100%	71	100%	18	81%	588	96%
		Скорее просто	11	7%	9	10%	0	0	0	0	4	19%	24	4%
		Скорее сложно	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Сложно	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
3. Доброжелательность и вежливость работников учреждения														
3.1.	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников учреждения, которые непосредственно оказывают услуги?	Очень хорошо	121	82%	81	91%	258	91%	68	97%	22	100%	550	89%
		Хорошо	26	18%	8	9%	25	9%	0	0	0	0	59	10%
		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	2	3%	0	0	2
3.2.	Пользовались ли Вы	Да	110	75%	36	40%	151	53,4%	50	70%	15	68%	362	59%

	какими-либо дистанционными способами взаимодействия?	Нет	37	25%	53	60%	132	46,6%	21	30%	7	32%	250	41%
3.3.	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия?	Очень хорошо	103	94%	29	81%	151	100%	50	100%	15	100%	348	57%
		Хорошо	7	6%	7	19%	0	0	0	0	0	0	14	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	37	25%	53	60%	132	46,6%	21	30%	7	32%	250	41%

4. Доступность услуг для инвалидов

4.1	Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	Да	28	19%	13	15%	42	14,8%	6	9%	22	100%	111	18%
		Нет	119	81%	76	85%	241	85,2%	65	91%	0	0	501	82%
4.2.	Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в учреждении?	Очень хорошо	96	65%	8	9%	42	15%	40	56%	12	54%	198	32%
		Хорошо	28	19%	11	12%	200	71%	6	9%	10	46%	255	42%
		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	23	1%	70	79%	41	14%	25	35%	0	0	159	26%

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1	Как Вы оцениваете удобства графика	Очень хорошо	112	76%	72	81%	267	94,3%	0	0	12	54%	463	76%
-----	------------------------------------	--------------	-----	-----	----	-----	-----	-------	---	---	----	-----	-----	-----

	работы учреждения?	Хорошо	35	24%	17	19%	16	5,7%	71	100%	10	46%	149	24%	
		Плохо	0	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	0
		Затрудняюсь ответить	0	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	119	76%	68	76%	283	100%	71	100%	22	100%	563	92%	
		Хорошо	28	24%	21	24%	0	0	0	0	0	0	49	8%	
		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	144	98%	77	87%	283	100%	71	100%	22	100%	597	98%	
		Нет	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		Затрудняюсь ответить	3	2%	12	14%	0	0	0	0	0	0	15	2%	

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 **612** 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. **59 %** опрошенных пользовались теми или иными дистанционными способами взаимодействия с учреждением и **100 %** отметили доброжелательность и вежливость работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия.
4. **89 %** опрошенных пользуются официальным сайтом учреждения и **98 %** из них удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения на его официальном сайте.
11 % опрошенных не пользовались сайтом учреждения, так как не имеют дома «Интернет» или компьютер.
5. **98 %** опрошенных готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым.

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