

## Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

### ГУ ТО СРЦН № 3 за I квартал 2024 года

Число респондентов: **389** 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	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	137	88%	45	74%	72	84%	50	76%	15	75%	<b>319</b>	<b>82%</b>
		Хорошо	19	12%	16	26%	14	16%	16	24%	5	25%	<b>70</b>	<b>18%</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	122	78%	7	11%	49	57%	66	100%	19	95%	<b>263</b>	<b>61%</b>
		Нет	34	22%	54	89%	37	43%	0	0	1	5%	<b>126</b>	<b>39%</b>
1.3	Насколько вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения на его официальном сайте?	Удовлетворен	120	77%	7	11%	49	57%	66	100%	16	80%	<b>258</b>	<b>66%</b>
		Скорее удовлетворен	2	1%	0	0	0	0	0	0	3	15%	<b>5</b>	<b>1%</b>
		Скорее не удовлетворен	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>
		Не удовлетворен	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>
		Затрудняюсь	34	22%	54	89%	37	43%	0	0	1	5%	<b>126</b>	<b>32%</b>

		ответить												
<b>2. Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</b>														
2.1.	Насколько комфортным для Вас получение услуг в учреждении?	Комфортным	142	91%	58	95%	66	77%	66	100%	18	90%	<b>549</b>	<b>90%</b>
		Скорее комфортным	14	9%	3	5%	20	23%	0	0	2	10%	<b>63</b>	<b>10%</b>
		Скорее не комфортным	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>
		Не комфортным	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>
2.2.	При посещении учреждения насколько просто Вам было ориентироваться внутри?	Просто	138	88%	53	87%	86	100%	66	100%	5	25%	<b>348</b>	<b>89%</b>
		Скорее просто	18	12%	7	11%	0	0	0	0	14	70%	<b>41</b>	<b>11%</b>
		Скорее сложно	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5%	<b>0</b>	<b>0</b>
		Сложно	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>
		Затрудняюсь ответить	0	0	1	2%	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>3. Доброжелательность и вежливость работников учреждения</b>														
3.1.	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников учреждения, которые непосредственно оказывают услуги?	Очень хорошо	139	89%	53	87%	86	100%	43	65%	19	95%	<b>340</b>	<b>87%</b>
		Хорошо	17	11%	8	13%	0	0	23	35%	0	0	<b>48</b>	<b>12%</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	1	5%	<b>1</b>	<b>1%</b>
3.2.	Пользовались ли Вы	Да	109	70%	33	54%	55	64%	0	0	17	85%	<b>214</b>	<b>55%</b>

	какими-либо дистанционными способами взаимодействия?	Нет	47	30%	28	46%	31	36%	66	100%	3	15%	175	45%	
3.3.	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия?	Очень хорошо	103	66%	28	46%	55	64%	0	0	17	85%	203	52%	
		Хорошо	6	4%	5	8%	0	0	0	0	0	0	11	3%	
		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	47	30%	28	46%	31	36%	66	100%	3	15%	175	45%	

#### 4. Доступность услуг для инвалидов

4.1	Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	Да	38	24%	15	25%	20	24%	5	8%	20	100%	98	25%
		Нет	118	76%	46	75%	66	76%	61	92%	0	0	291	75%
4.2.	Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в учреждении?	Очень хорошо	117	75%	0	0	86	100%	66	100%	18	90%	287	74%
		Хорошо	18	12%	15	25%	0	0	0	0	2	10%	35	9%
		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	21	13%	46	75%	0	0	0	0	0	0	0	67

#### 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1	Как Вы оцениваете удобства графика	Очень хорошо	122	78%	41	67%	77	89%	66	100%	20	100%	326	84%
-----	------------------------------------	--------------	-----	-----	----	-----	----	-----	----	------	----	------	-----	-----

	работы учреждения?	Хорошо	34	22%	20	33%	9	11%	0	0	0	0	<b>63</b>	<b>16%</b>	
		Плохо	0	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	0	<b>0</b>	<b>0</b>
		Затрудняюсь ответить	0	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	142	91%	41	67%	86	100%	66	100%	19	95%	<b>354</b>	<b>91%</b>	
		Хорошо	14	9%	20	33%	0	0	0	0	1	5%	<b>35</b>	<b>9%</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	152	97%	45	74%	86	100%	66	100%	20	100%	<b>369</b>	<b>95%</b>	
		Нет	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>	
		Затрудняюсь ответить	4	3%	16	26%	0	0	0	0	0	0	<b>20</b>	<b>5%</b>	

**Справка**  
**по итогам анкетирования удовлетворенности граждан качеством**  
**условий оказания услуг ГУ ТО СРЦН № 3**  
**за 1 квартал 2024 года**

Во 1 квартале 2024 года в опросе приняли участие **389** человек, состоящих на обслуживании в отделениях помощи семье и детям, полустационарном отделении для детей с ОВЗ. 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. **83 %** опрошенных оценивают доступность предоставления услуг для инвалидов как хорошо и очень хорошо. **17 %** опрошенных затруднились ответить, так как не имеют детей-инвалидов.
3. **55 %** опрошенных пользовались теми или иными дистанционными способами взаимодействия с учреждением и **100 %** отметили доброжелательность и вежливость работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия.
4. **61 %** опрошенных пользуются официальным сайтом учреждения и **100 %** из них удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения на его официальном сайте.  
**39 %** опрошенных не пользовались сайтом учреждения, так как не имеют дома «Интернет» или компьютер.
5. **95 %** опрошенных готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым.

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