

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

ГУ ТО СРЦН № 3 за III квартал 2024 года

Число респондентов: **447** 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	96%	98	92%	97	87%	46	92%	15	55%	387	86%
		Хорошо	21	14%	9	8%	14	13%	4	8%	10	37%	58	13%
		Плохо	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0	0	0	2	8%	2	1%
1.2.	Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения?	Да	91	60%	12	11%	66	60%	2	4%	25	93%	196	44%
		Нет	61	40%	95	89%	45	40%	48	96%	2	7%	251	56%
1.3	Насколько вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения на его официальном сайте?	Удовлетворен	82	54%	14	13%	66	60%	2	4%	10	37%	174	39%
		Скорее удовлетворен	10	7%	0	0	0	0	0	0	15	55%	25	6%
		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	60	39%	93	87%	45	40%	48	96%	2	8%	248	55%

		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	143	94%	100	93%	93	84%	50	100%	20	74%	406	91%
		Скорее комфортным	9	6%	4	4%	18	16%	0	0	7	26%	38	8%
		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	3	3%	0	0	0	0	0	0	3	1%
2.2.	При посещении учреждения насколько просто Вам было ориентироваться внутри?	Просто	148	97%	91	85%	111	100%	50	100%	14	52%	414	93%
		Скорее просто	4	3%	11	10%	0	0	0	0	13	48%	28	6%
		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	5	5%	0	0	0	0	0	0	5	1%
3. Доброжелательность и вежливость работников учреждения														
3.1.	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников учреждения, которые непосредственно оказывают услуги?	Очень хорошо	146	96%	104	97%	111	100%	35	70%	25	93%	421	94%
		Хорошо	6	4%	3	3%	0	0	15	30%	2	7%	26	6%
		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
3.2.	Пользовались ли Вы	Да	110	72%	41	38%	48	43%	0	0	20	74%	219	49%

	какими-либо дистанционными способами взаимодействия?														
		Нет	42	28%	66	62%	63	57%	50	100%	7	26%	228	51%	
3.3.	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия?	Очень хорошо	68	45%	39	36%	48	43%	0	0	20	74%	175	39%	
		Хорошо	58	38%	3	3%	0	0	0	0	7	26%	68	15%	
		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	26	17%	65	61%	63	57%	50	100%	0	0	204	46%	

4. Доступность услуг для инвалидов

4.1	Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	Да	8	5%	47	44%	27	24%	4	8%	21	78%	107	24%	
		Нет	144	95%	60	56%	84	76%	46	92%	6	22%	340	76%	
4.2.	Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в учреждении?	Очень хорошо	0	0	4	4%	0	0	0	0	22	81%	26	6%	
		Хорошо	8	5%	42	39%	27	24%	4	8%	5	19%	86	19%	
		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	144	95%	61	57%	84	76%	46	92%	0	0	335	75%	

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1	Как Вы оцениваете удобства графика	Очень хорошо	116	76%	81	76%	97	87%	50	100%	22	81%	366	82%
-----	------------------------------------	--------------	-----	-----	----	-----	----	-----	----	------	----	-----	-----	-----

	работы учреждения?	Хорошо	35	23%	26	24%	14	13%	0	0	5	19%	80	20%	
		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	1	1%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1%
5.2	Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении?	Очень хорошо	132	87%	100	93%	111	100%	50	100%	21	78%	414	93%	
		Хорошо	20	13%	7	7%	0	0	0	0	6	22%	33	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	152	100%	76	71%	111	100%	50	100%	27	100%	416	93%	
		Нет	0	0	2	2%	0	0	0	0	0	0	2	1%	
		Затрудняюсь ответить	0	0	29	27%	0	0	0	0	0	0	29	6%	

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

Во 3 квартале 2024 года в опросе приняли участие **447** 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. **25 %** опрошенных оценивают доступность предоставления услуг для инвалидов как хорошо и очень хорошо. **75 %** опрошенных затруднились ответить, так как не имеют детей-инвалидов.
3. **49 %** опрошенных пользовались теми или иными дистанционными способами взаимодействия с учреждением и **100 %** отметили доброжелательность и вежливость работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия.
4. **44 %** опрошенных пользуются официальным сайтом учреждения и **100 %** из них удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения на его официальном сайте.
56 % опрошенных не пользовались сайтом учреждения, так как не имеют дома «Интернет» или компьютер.
5. **93 %** опрошенных готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым.

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