

## Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

ГУ ТО СРЦН № 3 за III квартал 2023 года

Число респондентов: 454 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	108	71%	64	70%	122	82%	37	71%	3	30%	<b>334</b>	<b>74%</b>
		Хорошо	44	29%	28	30%	26	18%	15	29%	3	30%	<b>116</b>	<b>25%</b>
		Плохо	0	0	0	0	0	0	0	0	1	10%	<b>0</b>	<b>0</b>
		Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	30%	<b>3</b>
1.2.	Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения?	Да	106	70%	48	52%	83	56%	3	6%	10	100%	<b>250</b>	<b>55%</b>
		Нет	46	30%	44	48%	65	44%	49	94%	0	0	<b>204</b>	<b>45%</b>
1.3	Насколько вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности	Удовлетворен	103	68%	44	48%	83	56%	0	0	2	20%	<b>232</b>	<b>51%</b>
		Скорее удовлетворен	0	0	4	4%	0	0	3	6%	8	80%	<b>15</b>	<b>3%</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>



3.2.	Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия?	Да	97	64%	51	55%	97	66%	0	0	9	90%	<b>254</b>	<b>56%</b>
		Нет	55	36%	41	45%	51	34%	52	100%	1	10%	<b>200</b>	<b>44%</b>
3.3.	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия?	Очень хорошо	95	63%	36	39%	148	100%	37	71%	2	20%	<b>318</b>	<b>70%</b>
		Хорошо	19	13%	17	19%	0	0	15	29%	7	70%	<b>58</b>	<b>13%</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	38	24%	39	42%	0	0	0	0	1	10%	<b>78</b>	<b>17%</b>

#### 4. Доступность услуг для инвалидов

4.1	Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	Да	30	20%	51	55%	36	24%	7	14%	10	100%	<b>134</b>	<b>30%</b>
		Нет	122	80%	41	45%	112	76%	45	86%	0	0	<b>320</b>	<b>70%</b>
4.2.	Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в учреждении?	Очень хорошо	68	45%	27	29%	36	100%	0	0	2	20%	<b>133</b>	<b>29%</b>
		Хорошо	19	13%	34	37%	0	0	52	100%	8	80%	<b>113</b>	<b>26%</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	65	42%	31	34%	112	76%	0	0	0	0	<b>208</b>	<b>45%</b>

#### 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1	Как Вы оцениваете удобства графика работы учреждения?	Очень хорошо	124	82%	75	82%	131	89%	0	0	1	10%	<b>331</b>	<b>72%</b>
		Хорошо	28	18%	17	18%	17	11%	52	100%	7	70%	<b>121</b>	<b>27%</b>
		Плохо	0	0	0	0	0	0	0	0	2	20%	<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	1	1%	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>	<b>1%</b>
5.2	Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении?	Очень хорошо	125	82%	76	83%	148	100%	0	0	3	30%	<b>352</b>	<b>77%</b>
		Хорошо	26	17%	16	17%	0	0	52	100%	5	50%	<b>99</b>	<b>22%</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	1	1%	0	0	0	0	0	0	2	20%	<b>3</b>	<b>1%</b>
5.3	Готовы ли Вы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым?	Да	151	99%	92	100%	148	100%	52	100%	6	60%	<b>449</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	4	40%	<b>5</b>	<b>1%</b>

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

Во 3 квартале 2023 года в опросе приняли участие **454** человека, получившие социальные услуги 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. **55 %** опрошенных оценивают доступность предоставления услуг для инвалидов как хорошо и очень хорошо. **45 %** опрошенных затруднились ответить, так как не имеют детей-инвалидов.
3. **56 %** опрошенных пользовались теми или иными дистанционными способами взаимодействия с учреждением и **83 %** отметили доброжелательность и вежливость работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия.
4. **55%** опрошенных пользуются официальным сайтом учреждения и **93 %** из них удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения на его официальном сайте.  
**45 %** 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