

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

ГУ ТО СРЦН № 3 за II квартал 2024 года

Число респондентов: **338** 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		
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	82	70%	32	73%	81	86%	38	72%	22	73%	225	75%
		Хорошо	24	21%	12	27%	13	14%	15	28%	8	26%	72	21%
		Плохо	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Затрудняюсь ответить	11	9%	0	0	0	0	0	0	0	0	11	3%
1.2.	Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения?	Да	68	58%	2	5%	58	62%	5	9%	30	100%	163	48%
		Нет	49	42%	42	95%	36	38%	48	91%	0	0	175	52%
1.3	Насколько вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения на его официальном сайте?	Удовлетворен	45	38%	2	5%	58	62%	5	9%	22	73%	132	39%
		Скорее удовлетворен	23	20%	0	0	0	0	0	0	6	20%	29	9%
		Скорее не удовлетворен	0	0	0	0	0	0	0	0	2	7%	2	1%
		Не удовлетворен	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Затрудняюсь	49	42%	42	95%	36	38%	48	91%	0	0	175	51%

		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	89	76%	36	82%	78	83%	53	100%	18	60%	274	81%
		Скорее комфортным	28	24%	8	18%	16	17%	0	0	12	40%	64	19%
		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	117	100%	32	72%	94	100%	53	100%	15	50%	311	92%
		Скорее просто	0	0	8	18%	0	0	0	0	8	26%	16	5%
		Скорее сложно	0	0	0	0	0	0	0	0	7	24%	7	2%
		Сложно	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Затрудняюсь ответить	0	0	2	5%	0	0	0	0	0	0	2	1%
3. Доброжелательность и вежливость работников учреждения														
3.1.	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников учреждения, которые непосредственно оказывают услуги?	Очень хорошо	111	95%	34	77%	94	100%	24	45%	25	83%	288	85%
		Хорошо	6	5%	10	23%	0	0	29	55%	5	17%	50	15%
		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	77	66%	13	30%	59	63%	0	0	30	100%	179	53%

	какими-либо дистанционными способами взаимодействия?	Нет	40	34%	31	70%	35	37%	53	100%	0	0	159	47%	
3.3.	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия?	Очень хорошо	64	55%	11	25%	59	63%	0	0	25	83%	159	47%	
		Хорошо	13	11%	2	5%	0	0	0	0	5	17%	20	6%	
		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	40	34%	31	70%	35	37%	53	100%	0	0	159	47%	

4. Доступность услуг для инвалидов

4.1	Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	Да	26	22%	10	23%	23	25%	13	24%	21	70%	93	28%	
		Нет	91	78%	34	77%	71	75%	40	76%	9	30%	245	72%	
4.2.	Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в учреждении?	Очень хорошо	15	13%	0	0	23	25%	0	0	24	80%	62	18%	
		Хорошо	11	9%	9	20%	0	0	13	24%	6	20%	39	12%	
		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	91	78%	35	80%	71	75%	40	76%	0	0	238	70%	

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1	Как Вы оцениваете удобства графика	Очень хорошо	78	67%	32	73%	82	87%	53	100%	18	60%	263	78%
-----	------------------------------------	--------------	----	-----	----	-----	----	-----	----	------	----	-----	-----	-----

	работы учреждения?	Хорошо	34	29%	12	27%	12	13%	0	0	12	40%	70	21%	
		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	5	4%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1%
5.2	Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении?	Очень хорошо	78	67%	34	77%	94	100%	53	100%	18	60%	277	82%	
		Хорошо	34	29%	10	23%	0	0	0	0	12	40%	56	17%	
		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	5	4%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1%
5.3	Готовы ли Вы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым?	Да	109	93%	30	68%	94	100%	53	100%	28	93%	314	93%	
		Нет	0	0	2	5%	0	0	0	0	0	0	2	1%	
		Затрудняюсь ответить	8	7%	12	27%	0	0	0	0	2	7%	22	6%	

Справка
по итогам анкетирования удовлетворенности граждан качеством
условий оказания услуг ГУ ТО СРЦН № 3
за 2 квартал 2024 года

Во 2 квартале 2024 года в опросе приняли участие **338** 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. **99 %** 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. **30 %** опрошенных оценивают доступность предоставления услуг для инвалидов как хорошо и очень хорошо. **70 %** опрошенных затруднились ответить, так как не имеют детей-инвалидов.
3. **53 %** опрошенных пользовались теми или иными дистанционными способами взаимодействия с учреждением и **100 %** отметили доброжелательность и вежливость работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия.
4. **48 %** опрошенных пользуются официальным сайтом учреждения и **100 %** из них удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения на его официальном сайте.
51 % 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