Результаты
удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг ГУ ТО СРЦН № 4 за 3 квартал 2021 г.
(обобщенная информация)

Число респондентов: 56 чел.

№ п/п	Наименование критерия/вопрос из анкеты	Варианты ответов на вопросы	Структурные подразделения / результаты анкетирования												Кол-во ответив-ших	Доля ответив-ших
			Отделение помощи семье и детям п. Дубна		Отделение помощи семье и детям п. Чернь		Отделение помощи семье и детям п. Теплое		Отделение помощи семье и детям г. Щекино		Отделение приема граждан п. Гвардейский		Полустаци-онарное отделение для детей с ОВЗ п. Дубна			
1.	**Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания**															
1.1	Видели ли Вы информационные стенды о деятельности учреждения при ее посещении?	Да, видел	10	100 %	8	100 %	10	100 %	8	89 %	9	90 %	9	100%	**54**	**96 %**
		Нет, не видел	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**
		Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0	1	11 %	1	10 %	0	0	**2**	**4 %**
1.2	Как Вы оцениваете открытость полноту и доступность информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах?	Очень хорошо	9	90 %	7	87 %	10	100 %	7	87 %	8	80 %	9	100%	**50**	**89 %**
		Хорошо	1	10 %	1	13 %	0	0	1	6,5 %	1	10 %	0	0	**4**	**7 %**
		Плохо	0	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**	**0**
		Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0	1	6,5 %	1	10 %	0	0	**2**	**4 %**
1.3	Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения в сети «Интернет»?	Да, пользовался	5	50 %	8	100 %	4	40 %	3	37 %	4	40 %	7	78 %	**31**	**55 %**
		Нет, не пользовался	5	50 %	0	0	6	60 %	6	63 %	6	60 %	2	22 %	**25**	**45 %**
1.4	Насколько Вы удовлетворены	Удовлетворен	5	50 %	7	87 %	4	40 %	6	66 %	4	40 %	8	89 %	**34**	**61 %**

	открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения на ее официальном сайте?	Скорее удовлетворен	0	0	1	13 %	0	0	1	11 %	0	0	1	0	**3**	**5 %**
		Скорее не удовлетворен	0	0	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	**0**	**0**
		Затрудняюсь ответить	5	50 %	0	0	6	60 %	2	23 %	6	60 %	0	0	**19**	**34 %**
2.	**Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**															
2.1	Насколько комфортным для Вас получение услуг в учреждении?	Комфортным	10	100 %	8	100 %	10	100 %	7	67 %	10	100 %	9	100 %	**54**	**96 %**
		Скорее комфортным	0	0	0	0	0	0	2	33 %	0	0	0	0	**2**	**4 %**
		Скорее не комфортным	0	0	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	**0**	**0**
		Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**
2.2	При посещении учреждения, насколько просто Вам было ориентироваться внутри	Просто	10	100 %	7	87 %	10	100 %	7	78 %	10	100%	9	100 %	**53**	**95%**
		Скорее просто	0	0	1	13 %	0	0	1	11 %	0	0	0	0	**2**	**4 %**
		Скорее сложно	0	0	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	**0**	**0**
		Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0	1	11 %	0	0	0	0	**1**	**1 %**
3.	**Доброжелательность и вежливость работников организации социального обслуживания**															
3.1	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников учреждения, которые осуществляют первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при	Очень хорошо	9	90 %	7	87 %	10	100 %	7	78 %	10	100 %	9	100 %	**52**	**93 %**
		Хорошо	1	10 %	1	13 %	0	0	2	22 %	0	0	0	0	**4**	**7 %**
		Плохо	0	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**	**0**

	непосредственном обращении в организацию?	Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**
3.2	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников учреждения, которые непосредственно оказывают услуги?	Очень хорошо	9	90 %	7	87 %	10	100 %	7	78 %	10	100 %	9	100 %	**52**	**93 %**
		Хорошо	1	10 %	1	13 %	0	0	2	22 %	0	0	0	0	**4**	**7 %**
		Плохо	0	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**	**0**
		Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**
3.3	Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением	Да, пользовался	7	70 %	8	100 %	10	100 %	5	55 %	10	100 %	9	100 %	**49**	**87 %**
		Нет, не пользовался	3	30 %	0	0	0	0	4	45 %	0	0	0	0	**7**	**13 %**
3.4	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия?	Очень хорошо	6	60 %	5	62 %	10	100 %	8	89 %	9	90 %	9	100 %	**47**	**77 %**
		Хорошо	1	10 %	3	38 %	0	0	1	11 %	1	10 %	0	0	**6**	**11 %**
		Плохо	0	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**	**0**
		Затрудняюсь ответить	3	30 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**3**	**12 %**
4.	**Доступность услуг для инвалидов**															
4.1	Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	Да	4	40 %	2	25 %	2	20 %	3	33 %	9	90 %	7	77 %	**27**	**48 %**
		Нет	6	60 %	6	75 %	8	80 %	6	67 %	1	10 %	2	23 %	**29**	**52 %**
4.2	Как Вы оцениваете доступность	Очень хорошо	1	10 %	2	25 %	0	0	1	12 %	7	70 %	7	77 %	**18**	**32 %**

	предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в учреждении?	Хорошо	1	10 %	0	0	2	20 %	3	33 %	1	10 %	1	11,5 %	**14**	**30 %**
		Плохо	0	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**	**0**
		Затрудняюсь ответить	8	80 %	6	75 %	8	80 %	5	55 %	2	20 %	1	11,5%	**30**	**54 %**
5.	**Удовлетворенность условиями оказания услуг**															
5.1	Как Вы оцениваете удобство графика работы учреждения?	Очень хорошо	4	40 %	7	87 %	11	100 %	6	67 %	7	70 %	9	100 %	**33**	**55 %**
		Хорошо	6	60 %	1	13 %	0	0	3	33 %	3	30 %	0	0	**27**	**45 %**
		Плохо	0	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**	**0**
		Затрудняюсь ответить	0	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	9	90 %	7	87 %	10	100 %	6	67 %	9	90 %	9	100 %	**50**	**89%**
		Хорошо	1	10 %	1	13 %	0	0	3	33 %	1	10 %	0	0	**6**	**11 %**
		Плохо	0	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**	**0**
		Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**
5.3	Готовы ли Вы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым	Да	10	100 %	8	100 %	10	100 %	9	100 %	10	100 %	9	100 %	**56**	**100 %**
		Нет	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**	**0**

Справка

по итогам анкетирования удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг ГУ ТО СРЦН № 4

за 3 квартал 2021 года

В 3 квартале 2021 года в опросе приняли участие **56** человек, 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. Все **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. **48 %** опрошенных оценивают доступность предоставления услуг для инвалидов как хорошо и очень хорошо. **52 %** опрошенных затруднились ответить, так как не имеют детей-инвалидов.

3. **100 %** опрошенных пользовались теми или иными дистанционными способами взаимодействия с учреждением и отметили доброжелательность и вежливость работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия.

4. **55 %** опрошенных пользуются официальным сайтом учреждения и 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. **100 %** опрошенных готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым.

справку подготовил заведующий отделением
приема граждан и предоставления
срочных социальных услуг
Баранова Н.А.