Результаты
удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг ГУ ТО СРЦН № 4 за 1 квартал 2023 г.
(обобщенная информация)

Число респондентов: 488 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 Г. Щекино			
1.	**Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания**															
1.1	Видели ли Вы информационные стенды о деятельности учреждения при ее посещении?	Да, видел	26	100 %	37	100 %	28	100 %	233	95 %	133	100 %	18	100%	**475**	**97 %**
		Нет, не видел	0	0	0	0	0	0	13	5 %	0	0	0	0	**13**	**3 %**
		Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0	0	**0**	**0**
1.2	Как Вы оцениваете открытость полноту и доступность информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах?	Очень хорошо	17	65 %	13	35 %	28	100 %	175	71 %	113	85 %	18	100%	**364**	**75 %**
		Хорошо	9	35 %	24	65 %	0	0	64	26 %	20	15 %	0	0	**117**	**24 %**
		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	7	3 %	0	0	0	0	**7**	**1 %**
1.3	Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения в сети «Интернет»?	Да, пользовался	21	81 %	37	100 %	10	36 %	233	95 %	129	97 %	13	72 %	**443**	**91 %**
		Нет, не пользовался	5	19 %	0	0	18	64 %	13	5 %	4	3 %	5	28 %	**45**	**9 %**
1.4	Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и	Удовлетворен	21	81 %	37	100 %	10	36 %	233	95 %	128	96 %	15	83 %	**444**	**91 %**
		Скорее удовлетворен	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3 %	2	11 %	**6**	**1 %**

	доступностью информации о деятельности учреждения на ее официальном сайте?	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	**0**	**0**
		Затрудняюсь ответить	5	19 %	0	0	18	64 %	13	5 %	1	1 %	1	6 %	**38**	**8 %**
2.	**Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**															
2.1	Насколько комфортным для Вас получение услуг в учреждении?	Комфортным	26	100 %	37	100 %	28	100 %	207	84 %	133	100 %	17	94 %	**448**	**92 %**
		Скорее комфортным	0	0	0	0	0	0	39	16 %	0	0	1	6 %	**40**	**8 %**
		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	26	100 %	36	97 %	28	100 %	212	86 %	133	100 %	17	94 %	**452**	**93 %**
		Скорее просто	0	0	1	3 %	0	0	34	14 %	0	0	1	6 %	**36**	**7 %**
		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	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**
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	25	96 %	25	68 %	28	100 %	172	70 %	132	99 %	18	100 %	**128**	**83 %**
		Хорошо	1	4 %	12	32 %	0	0	74	30 %	1	1 %	0	0	**26**	**17 %**
		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	Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением	Да, пользовался	26	100 %	37	100 %	28	100 %	239	97 %	133	100 %	18	100 %	**481**	**99 %**
		Нет, не пользовался	0	0	0	0	0	0	7	3 %	0	0	0	0	**7**	**1 %**
3.3	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия?	Очень хорошо	21	81 %	25	68 %	28	100 %	167	68 %	130	98 %	16	89 %	**387**	**80 %**
		Хорошо	5	19 %	12	32 %	0	0	72	29 %	3	2 %	2	11 %	**94**	**19 %**
		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	7	3 %	0	0	0	0	**7**	**1 %**
4.	**Доступность услуг для инвалидов**															
4.1	Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	Да	24	92 %	5	14 %	1	4 %	20	8 %	122	92 %	13	72 %	**185**	**38 %**
		Нет	2	8 %	32	86 %	27	96 %	226	92 %	11	8 %	5	28 %	**303**	**62 %**
4.2	Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в учреждении?	Очень хорошо	0	0	1	2 %	0	0	59	24 %	97	73 %	13	72 %	**170**	**35 %**
		Хорошо	0	0	5	14 %	6	21 %	125	51 %	30	23 %	4	22 %	**170**	**35 %**
		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	26	100 %	31	84 %	22	79 %	62	25 %	6	4 %	1	6 %	**148**	**30 %**
5.	**Удовлетворенность условиями оказания услуг**															

5.1	Как Вы оцениваете удобство графика работы учреждения?	Очень хорошо	7	27 %	16	43 %	28	100 %	172	70 %	110	83 %	17	94 %	**350**	**72 %**
		Хорошо	19	73 %	21	57 %	0	0	71	29 %	23	17 %	1	6 %	**135**	**27 %**
		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	3	1 %	0	0	0	0	**3**	**1 %**
5.2	Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении?	Очень хорошо	22	85 %	22	60 %	28	100 %	172	70 %	113	85 %	17	94 %	**374**	**77 %**
		Хорошо	4	15 %	15	40 %	0	0	74	30 %	20	15 %	1	6 %	**114**	**23 %**
		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	26	100 %	37	100 %	28	100 %	233	95 %	133	100 %	17	94 %	**474**	**97 %**
		Нет	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**
		Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0	13	5 %	0	0	1	6 %	**14**	**3 %**

Справка

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

за 1 квартал 2023 года

В 1 квартале 2023 года в опросе приняли участие **488** 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. **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. **70 %** опрошенных оценивают доступность предоставления услуг для инвалидов как хорошо и очень хорошо. **30 %** опрошенных затруднились ответить, так как не имеют детей-инвалидов.

3. **99 %** опрошенных пользовались теми или иными дистанционными способами взаимодействия с учреждением и **99 %** отметили доброжелательность и вежливость работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия.

4. **91 %** опрошенных пользуются официальным сайтом учреждения и **91 %** из них удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения на его официальном сайте.

9 % опрошенных не пользовались сайтом учреждения, так как не имеют дома «Интернет» или компьютер.

5. **97 %** опрошенных готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым.

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