

Результаты анкетирования получателей социальных услуг (их законных представителей) о качестве условий оказания социальных услуг поставщиками

За II квартал 2020 проведено анкетирование получателей социальных услуг (законных представителей) с целью выявления их мнения о качестве условий оказания услуг в учреждении. В анкетировании приняло участие 170 человек.

№ п/п	Вопросы	Варианты ответа	Количество человек/%
1	При посещении учреждения обращались ли Вы к информации о его деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях учреждения?	да	170 человек (100%)
		нет, так как	0
2	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещениях учреждения?	да	170 человек (100%)
		нет, так как	0
3	Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения, чтобы получить информацию о его деятельности?	да	170 человек (100%)
		нет, так как	0
4	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?	да	170 человек (100%)
		нет, так как	0
5	Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в учреждении, в которую Вы обратились (со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?	да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)	170 человек (100%)
		нет (услуга предоставлена с опозданием), так как	0
	Удовлетворяют ли Вас следующие условия комфортности предоставления услуг в учреждении?	да	170 человек (100%)
		нет	0
	1. наличие комфортной зоны отдых (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	да	170 человек (100%)
		нет	0
	2. наличие и понятность навигации внутри учреждения	да	170 человек (100%)
		нет	0
	3. наличие и доступность питьевой воды	да	170 человек (100%)
		нет	0
	4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	да	170 человек (100%)

6		нет	0
	5. санитарное состояние помещений	да	170 человек (100%)
		нет	0
	6. транспортная доступность (возможность доехать до учреждения на общественном транспорте)	да	170 человек (100%)
		нет	0
	7. наличие парковки на прилегающей территории учреждения	да	170 человек (100%)
		нет	0
	8. доступность записи на получение услуги по телефону	да	170 человек (100%)
		нет	0
	9. доступность записи на получение услуги на официальном сайте учреждения	да	170 человек (100%)
		нет	0
10. доступность записи на получение услуги посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг	да	170 человек (100%)	
	нет	0	
11. доступность записи на получение услуги при личном посещении в регистратуре или у специалиста учреждения и пр.	да	170 человек (100%)	
	нет	0	
7	Удовлетворяют ли Вас следующие условия доступности предоставления услуг для инвалидов в учреждении?	да	170 человек (100%)
	1. наличие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	нет	0
		да	170 человек (100%)
	2. наличие дублирования записей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	нет	0
		да	170 человек (100%)
	3. наличие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	нет	0
		да	170 человек (100%)
4. наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	нет	0	
	да	170 человек (100%)	
5. наличие помощи, оказываемой работниками организации по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	да	170 человек (100%)	

	инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	нет	0
	б. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	да	170 человек (100%)
		нет	0
8	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение (работники кабинета первичного приема, заведующие отделениями и другие работники)?	да	170 человек (100%)
		нет	0
9	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение (врачи, ассистенты по оказанию технической помощи, специалисты по комплексной реабилитации, логопеды, психологи, инструкторы, медицинские сестры и прочие работники)	да	170 человек (100%)
		нет	0
10	Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения(жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?	да	170 человек (100%)
		нет	0
11	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников при дистанционном обращении в учреждение? (при положительном ответе записать - "да", при отрицательном ответе - указать причины неудовлетворенности) 1. по телефону	да	170 человек (100%)
		нет	0
	2. по электронной почте	да	170 человек (100%)
		нет	0
	3. с помощью электронных сервисов ("Вопрос-ответ", "Интернет-приемная" и др.)	да	170 человек (100%)
		нет	0
	4. онлайн-консультация по оказываемым услугам	да	170 человек (100%)
		нет	0
12	Готовы ли Вы рекомендовать данное учреждение родственникам и знакомым (или могли бы Вы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения)?	да	170 человек (100%)
		нет	0
13	Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения (отделения, отдельных специалистов, периодичностью приема специалистов на дом и прочие); навигацией внутри учреждения (наличие	да	170 человек (100%)

13	информационных табличек, указателей, сигнальных табло, информатор (информационных киосков, информационных терминалов и др.)?	нет	0
14	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении?	да	170 человек (100%)
		нет	0
15	Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении:	Все устраивает; Все хорошо; Спасибо большое!	
16	Ваш пол	мужской	7 человек (4,1%)
		женский	163 человека (95,9%)
17	Ваш возраст (укажите, сколько Вам полных лет)	до 18 лет	0
		18-23	3 человека (1,8%)
		24-40	151 человек (88,8%)
		41-65	16 человек (9,4%)
		старше 65	0
18	Укажите к какой группе Вы относитесь?	1. Пожилые граждане	0
		2. Семья, имеющая детей с ограниченными возможностями	107 человек (62,9%)
		3. Семья, имеющая ребенка-инвалида	20 человек (11,8%)
		4. Семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	0
		5. Инвалиды	0
		6. Молодые инвалиды	0
		7. Иная категория (укажите какая именно)	43 человека (25,3%)
19	Укажите форму социального обслуживания, при которой была получена услуга:	1. Полустационарная форма обслуживания	164 человека (96,5%)

19

2. Социальное обслуживание на
дому

6 человек (3,5%%)

Подготовил:

специалист по социальной работе

отделение информационно-аналитической работы

Марина Сергеевна Ногина _____ 25.06.2020 г.

8 (34672) 3-49-11