

**Справка
по результатам опроса получателей социальных услуг
(их законных представителей) о качестве условий оказания
социальных услуг поставщиками**

В течение I квартала 2023 года проводилось анкетирование получателей социальных услуг с целью выявления их мнения о качестве условий оказания услуг БУ «Няганский реабилитационный центр».

В анкетирование приняли участие 332 получателя социальных услуг учреждения, из них:

- 1) Мужчин – 15 (5%);
- 2) Женщин – 317 (95%)

По возрасту:

- 1) До 18 лет – 0;
- 2) От 18 до 23 лет – 17 (17%);
- 3) От 24 до 40 лет – 289 (60%);
- 4) От 41 до 65 лет – 26 (23%);
- 5) Старше 65 лет – 0

По категориям:

- 1) пожилые граждане – 0 (0%);
- 2) семья, имеющая ребенка-инвалида – 98 (30%);
- 3) семьи, имеющие на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей – 0 (0%);
- 4) семья, имеющая детей с ограниченными возможностями здоровья – 183 (55%);
- 5) инвалиды – 0 (0%);
- 6) молодые инвалиды – 4 (1%);
- 7) иные категории – 39 (12%)

Социальные услуги были получены в форме социального обслуживания:

- 1) полустационарной – 96 (100%);
- 2) стационарной – 0 (0%);
- 3) на дому – 12 (4%).

Вопрос 1. «При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?» получатели социальных услуг ответили:

- 1) да – 332 (100%);
- 2) нет – 0

Вопрос 2. «Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?» получатели социальных услуг ответили:

- 1) да – 332 (100%);
- 2) нет – 0

Вопрос 3. «Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?» получатели социальных услуг ответили:

- 1) да – 332 (100%);
- 2) нет – 0

Вопрос 4. «Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет?»» получатели социальных услуг ответили:

- 1) да – 332 (100%);
- 2) нет – 0

Вопрос 5. «Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились» получатели социальных услуг ответили:

- 1) да – 332 (100%);
- 2) нет – 0

Вопрос 6. «Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации» получатели социальных услуг ответили:

- 1) да – 332 (100%);
- 2) нет – 0

№	Условия предоставления услуги	Да	Нет
1.	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	332 (100%)	0
2.	наличие и понятность навигации внутри учреждения	332 (100%)	0
3.	наличие и доступность питьевой воды	332 (100%)	0
4.	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	332 (100%)	0
5.	санитарное состояние помещений учреждения	332 (100%)	0

6.	транспортная доступность (возможность доехать до учреждения на общественном транспорте)	332 (100%)	0
7.	наличие парковки на прилегающей территории учреждения	332 (100%)	0
8.	доступность записи на получение услуги по телефону	332 (100%)	0
9.	доступность записи на получение услуги на официальном сайте учреждения	332 (100%)	0
10.	доступность записи на получение услуги посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг	332 (100%)	0
11.	доступность записи на получение услуги при личном посещении в регистратуре или у специалиста учреждения и пр.	332 (100%)	0

Вопрос 7. «Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? (отвечают только инвалиды и их родственники)» получатели социальных услуг ответили:

- 1) да – 332 (100%);
- 2) нет – 0

№	Условия доступности услуг для инвалидов	Да	Нет
1.	наличие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	332 (100%)	0
2.	наличие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	332 (100%)	0
3.	наличие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	332 (100%)	0
4.	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	332 (100%)	0
5.	наличие помощи, оказываемой работниками организации по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	92 (100%)	0
6.	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	332 (100%)	0

Вопрос 8. «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?»

получатели социальных услуг ответили:

- 1) да – 332 (100%);
- 2) нет – 0

Вопрос 9. «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» получатели социальных услуг ответили:

- 1) да – 332 (100%);
- 2) нет – 0

Вопрос 10. «Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией» получатели социальных услуг ответили:

- 1) да – 332 (100%);
- 2) нет – 0

Вопрос 11. «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме» получатели социальных услуг ответили:

- 1) да – 332 (100%);
- 2) нет – 0

№	Дистанционные способы обращения	Да	Нет
1.	по телефону	332 (100%)	0
2.	по электронной почте	332 (100%)	0
3.	с помощью электронных сервисов («Вопрос-ответ», «Интернет-приемная» и др.)	332 (100%)	0
4.	онлайн-консультация по оказываемым услугам	332 (100%)	0

Вопрос 12. «Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?» получатели социальных услуг ответили:

- 1) да – 332 (100%);
- 2) нет – 0

Вопрос 13. «Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?» получатели социальных услуг ответили:

- 1) да – 332 (100%);
- 2) нет – 0

Вопрос 14. «Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?» получатели социальных услуг ответили:

- 1) да – 332 (100%);
- 2) нет – 0

Вопрос 15. «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:» получатели социальных услуг ответили:

- 1) предложений нет

Таким образом, в анкетировании приняли участие представители из разных категорий населения, получающие социальные услуги в учреждении в основном в полустационарной форме социального обслуживания. Все опрошенные (332 человека - 100%) удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, которая размещена на информационных стендах в организации и на официальном сайте, доброжелательностью, вежливостью работников организации при первичном обращении в организацию и непосредственно оказывающих услуги, также удовлетворены условиями оказания услуг в организации.

В заключение прозвучали пожелания и слова благодарности:

- 1) «Спасибо за вашу работу».