**Справка**

**по результатам опроса получателей социальных услуг**

**(их законных представителей) о качестве условий оказания**

**социальных услуг поставщиками**

В течение I квартала 2024 года проводилось анкетирование получателей социальных услуг с целью выявления их мнения о качестве условий оказания услуг БУ «Няганский реабилитационный центр».

В анкетирование приняли участие 355 получателей социальных услуг учреждения, из них:

1) Мужчин – 104 (30%);

2) Женщин – 250 (70%)

 **По возрасту:**

1) До 18 лет – 0;

2) От 18 до 23 лет – 38 (11%);

3) От 24 до 40 лет – 210 (59%);

4) От 41 до 65 лет – 106 (30%);

5) Старше 65 лет – 0

 **По категориям:**

1. пожилые граждане – 0 (0%);
2. семья, имеющая ребенка-инвалида – 110 (31%);
3. семьи, имеющие на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей – 0 (0%);
4. семья, имеющая детей с ограниченными возможностями здоровья – 137 (39%);
5. инвалиды – 0 (0%);
6. молодые инвалиды – 10 (3%);
7. иные категории – 97 (27%)

**Социальные услуги были получены в форме социального обслуживания:**

1. полустационарной – 346 (98%);
2. стационарной – 0 (0%);
3. на дому – 8 (2%).

**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 – 354 (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 – 354 (100%);

2) нет – 0

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

1) да – 354 (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 – 354 (100%);

2) нет – 0

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

1) да – 354 (100%);

2) нет – 0

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

1) да – 354 (100%);

2) нет – 0

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Условия предоставления услуги | Да | Нет |
| 1. | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью | 354 (100%) | 0 |
| 2. | наличие и понятность навигации внутри учреждения | 354(100%) | 0 |
| 3. | наличие и доступность питьевой воды | 354 (100%) | 0 |
| 4. | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | 354(100%) | 0 |
| 5. | санитарное состояние помещений учреждения | 354(100%) | 0 |
| 6. | транспортная доступность (возможность доехать до учреждения на общественном транспорте) | 354(100%) | 0 |
| 7. | наличие парковки на прилегающей территории учреждения | 354(100%) | 0 |
| 8. | доступность записи на получение услуги по телефону | 354 (100%) | 0 |
| 9. | доступность записи на получение услуги на официальном сайте учреждения | 354(100%) | 0 |
| 10. | доступность записи на получение услуги посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг | 354 (100%) | 0 |
| 11. | доступность записи на получение услуги при личном посещении в регистратуре или у специалиста учреждения и пр. | 354 (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 – 354 (100%);

2) нет – 0

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Условия доступности услуг для инвалидов | Да | Нет |
| 1. | наличие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | 354(100%) | 0 |
| 2. | наличие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | 354(100%) | 0 |
| 3. | наличие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | 354(100%) | 0 |
| 4. | наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению | 354(100%) | 0 |
| 5. | наличие помощи, оказываемой работниками организации по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории | 354(100%) | 0 |
| 6. | наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |  354(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 – 354 (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 – 354 (100%);

2) нет – 0

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

1) да – 355 (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 – 354 (100%);

2) нет – 0

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Дистанционные способы обращения | Да | Нет |
| 1. | по телефону | 354(100%) | 0 |
| 2. | по электронной почте | 354(100%) | 0 |
| 3. | с помощью электронных сервисов («Вопрос-ответ», «Интернет-приемная» и др.) | 354(100%) | 0 |
| 4. | онлайн-консультация по оказываемым услугам | 354(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 – 354 (100%);

2) нет – 0

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

1) да – 354 (100%);

2) нет – 0

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

1) да – 354 (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 (354 человек - 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»;
2. «Благодарим, все понравилось».

*Исполнитель: специалист по социальной работе*

*Паршукова Татьяна Александровна\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*