

**Анализ анкет опроса получателей социальных услуг (их законных представителей)
о качестве условий их оказания поставщиками социальных услуг
за I полугодие 2022 года**

Содержание	Итого	%
1	2	3
1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?		
Да	440	98
Нет, так как (указать причину)	10	2
Все знаю Ознакомлена ранее Нет необходимости Мне не требовалось Не смотрела		
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
Да	443	98,5
Нет, так как (указать причину)	7	1,5
Не обращалась к стендам Не смотрела Не изучал		
3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?		
Да	411	90,5
Нет, так как (указать причину)	39	9,5
Ознакомлена ранее Получила информацию по телефону Информацию получила от специалиста Нет телефона Прихожу лично Нет доступа к интернету Не умею пользоваться интернетом		

Не нужно Нет компьютера		
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?		
Да	416	92,5
Нет, так как (указать причину)	34	7,5
Нет интернета Не смотрела Нет мобильного телефона Не владею интернетом Нет компьютера Не изучал Не обращалась		
5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?		
Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)	450	100
Нет (услуга предоставлена с опозданием), так как (указать причину)	0	0
6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?		
Да	450	100
Нет, так как (указать причину)	0	0
7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?		
Да	446	99,1
Нет, так как (указать причину)	4	0,9
Не являюсь инвалидом		
8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?		
Да	450	100
Нет, так как (указать причину)	0	0

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы и прочие работники)?		
Да	450	100
Нет, так как (указать причину)	0	0
10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (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	444	98,7
Нет, так как (указать причину)	6	1,3
Нет телефона		
11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?		
Да	447	98,3
Нет, так как (указать причину)	3	0,7
Не звонила по телефону Дистанционно не обращалась Нет телефона		
12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?		
Да	450	100
Нет, так как (указать причину)	0	0
13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (отделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, информаторов (информационных киосков, информационных терминалов и др.)?)		
Да	450	100
Нет, так как (указать причину)	0	0
14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?		
Да	450	100
Нет, так как (указать причину)	0	0
15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:		
Всегда хочется еще лучше		

Организовать компьютерную грамотность (3 чел) Настоящие условия оказания услуг устраивают Создать компьютерный класс		
Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:		
16. Ваш пол		
Мужской	166	37
Женский	284	63
17. Ваш возраст (укажите сколько Вам полных лет):		
до 64 лет	315	70
от 65 до 79 лет	112	25
80 лет и старше	23	5
18. Укажите к какой группе Вы относитесь?		
Пожилые граждане	194	43
Семья, имеющая детей с ограниченными возможностями здоровья	14	3
Семья, имеющая ребенка-инвалида	23	5
Семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	3	0,7
Инвалиды	77	17,1
Молодые инвалиды	10	2,2
Иная категория (укажите какая именно)	129	29
- малообеспеченные семьи, - многодетные семьи, - неполные семьи, - студенты, - одиноко проживающие граждане, - безработные, - семьи, потерявшие кормильца, - лица, освободившиеся из мест лишения свободы		
19. Укажите форму социального обслуживания, при которой была получена услуга:		
Полустационарная форма социального обслуживания	400	89
Стационарная форма социального обслуживания	2	0,4
Социальное обслуживание на дому	48	10,6
ИТОГО анкет опроса получателей	450	100