

**Справка по результатам анализа
 анкет для опроса получателей социальных услуг
 (их законных представителей) о качестве условий их оказания
 БУ «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения»
 за 2020 год**

Общее количество обслуженных за месяц – 6141 чел.

Общее количество опрошенных (человек) /доля опрошенных от общего количества обслуженных за месяц (%) – 2811 / 45,8%

№ п/п	Наименование вопроса	Результат	
		Количество человек	Процентное соотношение
1.	При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	2811	100
	Да	2452	87,2
	Нет, так как (нет необходимости)	359	12,8
2.	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	2452	100
	Да	2452	100
	Нет, так как	0	0
3.	Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?	2811	100
	Да	2505	89,1
	Нет, так как (нет необходимости)	306	10,9
4.	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?	2505	100
	Да	2505	100
	Нет, так как	0	0
5.	Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?	2811	100
	Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)	2810	99,6
	Нет (услуга предоставлена с опозданием)	1	0,4
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)?	2751	100

	Да	2751	100
	Нет, так как	0	0
7.	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2751	100
	Да	2751	100
	Нет, так как (не пользуются)	0	0
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)?	2811	100
	Да	2811	100
	Нет, так как	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)?	2811	100
	Да	2811	100
	Нет, так как	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.)?	2811	100
	Да	2802	99,7
	Нет, так как (не пользовались)	9	0,3
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)?	2802	100
	Да	2802	100
	Нет, так как	0	0
12.	Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	2811	100
	Да	2811	100
	Нет, так как	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, информатов (информационных киосков, информационных терминалов и др.)?	2811	100
	Да	2811	100

	Нет, так как	0	0
14.	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	2811	100
	Да	2811	100
	Нет, так как	0	0
15.	Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации: –		
16.	Ваш пол:	2811	100
	Мужской	782	27,8
	Женский	2028	72,2
17.	Ваш возраст:	2811	100
	от 18 до 30	319	11,3
	от 31 до 45	1233	43,9
	от 46 до 60	654	23,3
	61 и старше	605	21,5
18.	Укажите к какой группе Вы относитесь?	2811	100
	Пожилые граждане	717	25,6
	Семья, имеющая детей с ограниченными возможностями здоровья	28	1
	Семья, имеющая ребенка-инвалида	45	1,6
	Семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	302	10,8
	Инвалиды	217	7,6
	Молодые инвалиды	90	3,2
	Иная категория	1412	50,2
19.	Укажите форму социального обслуживания, при которой была получена услуга:	2811	100
	полустационарная форма социального обслуживания	2579	91,7
	стационарная форма социального обслуживания	0	0
	социальное обслуживание на дому	232	8,3

Составил: Бажутина О.Ю., заведующий отделением информационно-аналитической работы

Дата составления: 28.12.2020