

**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 2019 год**

Общее количество обслуженных за месяц – 6148 чел.

Общее количество опрошенных (человек) /доля опрошенных от общего количества обслуженных за месяц (%) – 2698 / 43,8%

№ п/п	Наименование вопроса	Результат	
		Количество человек	Процентное соотношение
1.	<b>При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?</b>	<b>2698</b>	<b>100</b>
	Да	2301	85,3
	Нет, так как (нет необходимости)	397	14,7
2.	<b>Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?</b>	<b>2301</b>	<b>100</b>
	Да	2301	100
	Нет, так как	0	0
3.	<b>Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?</b>	<b>2698</b>	<b>100</b>
	Да	2422	89,7
	Нет, так как (нет необходимости)	276	10,3
4.	<b>Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?</b>	<b>2422</b>	<b>100</b>
	Да	2422	100
	Нет, так как	0	0
5.	<b>Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?</b>	<b>2698</b>	<b>100</b>
	Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)	2698	100
	Нет (услуга предоставлена с опозданием)	0	0
6.	<b>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</b>	<b>2621</b>	<b>100</b>

	<b>организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?</b>		
	Да	2621	100
	Нет, так как	0	0
<b>7.</b>	<b>Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?</b>	<b>2621</b>	<b>100</b>
	Да	2621	100
	Нет, так как (не пользуются)	0	0
<b>8.</b>	<b>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)?</b>	<b>2698</b>	<b>100</b>
	Да	2698	100
	Нет, так как	0	0
<b>9.</b>	<b>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)?</b>	<b>2698</b>	<b>100</b>
	Да	2698	100
	Нет, так как	0	0
<b>10.</b>	<b>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.)?</b>	<b>2698</b>	<b>100</b>
	Да	2683	99,4
	Нет, так как (не пользовались)	15	0,6
<b>11.</b>	<b>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)?</b>	<b>2698</b>	<b>100</b>
	Да	2698	100
	Нет, так как	0	0
<b>12.</b>	<b>Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?</b>	<b>2698</b>	<b>100</b>
	Да	2698	100
	Нет, так как	0	0
<b>13.</b>	<b>Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (отделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода</b>	<b>2698</b>	<b>100</b>

	<b>социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, информатов (информационных киосков, информационных терминалов и др.)?</b>		
	Да	2698	100
	Нет, так как	0	0
<b>14.</b>	<b>Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?</b>	<b>2698</b>	<b>100</b>
	Да	2698	100
	Нет, так как	0	0
<b>15.</b>	<b>Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации: –</b>		
<b>16.</b>	<b>Ваш пол:</b>	<b>2698</b>	<b>100</b>
	Мужской	829	30,7
	Женский	1869	69,3
<b>17</b>	<b>Ваш возраст:</b>	<b>2698</b>	<b>100</b>
	<b>от 18 до 30</b>	223	8,3
	<b>от 31 до 45</b>	1316	48,8
	<b>от 46 до 60</b>	454	16,8
	<b>61 и старше</b>	705	26,1
<b>18.</b>	<b>Укажите к какой группе Вы относитесь?</b>	<b>2698</b>	<b>100</b>
	Пожилые граждане	<b>814</b>	30,1
	Семья, имеющая детей с ограниченными возможностями здоровья	<b>19</b>	0,7
	Семья, имеющая ребенка-инвалида	<b>36</b>	1,3
	Семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	<b>227</b>	8,4
	Инвалиды	<b>257</b>	9,5
	Молодые инвалиды	<b>61</b>	2,3
	Иная категория	<b>1284</b>	47,7
<b>19.</b>	<b>Укажите форму социального обслуживания, при которой была получена услуга:</b>	<b>2698</b>	<b>100</b>
	полустационарная форма социального обслуживания	2622	97,2
	стационарная форма социального обслуживания	0	0
	социальное обслуживания на дому	76	2,8

Составил: Песоцкая Д.В., специалист по социальной работе