

**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 2022 года**

Общее количество обслуженных за месяц – 6 111 чел.

Общее количество опрошенных (человек) за месяц/доля опрошенных от общего количества обслуженных за 2022 год (%) – 2314 / 37,9%

№ 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>2314</b>	<b>100</b>
	Да	2233	96,5
	Нет, так как	81	3,5
2.	<b>Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?</b>	<b>2267</b>	<b>100</b>
	Да	2229	98,4
	Нет, так как	38	1,6
3.	<b>Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?</b>	<b>2314</b>	<b>100</b>
	Да	2127	
	Нет, так как	187	
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>2197</b>	<b>100</b>
	Да	2128	96,8
	Нет, так как	69	3,2
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>2314</b>	<b>100</b>
	Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)	2314	100
	Нет (услуга предоставлена с опозданием), так как	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 организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?</b>	<b>2314</b>	<b>100</b>

	Да	2307	100
	Нет, так как	7	0
<b>7.</b>	<b>Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?</b>	<b>2314</b>	<b>100</b>
	Да	2309	99,8
	Нет, так как	5	0,2
<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>2314</b>	<b>100</b>
	Да	2314	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>2314</b>	<b>100</b>
	Да	2314	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>2314</b>	<b>100</b>
	Да	2297	99,2
	Нет, так как	17	0,8
<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>2297</b>	<b>100</b>
	Да	2297	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>2314</b>	<b>100</b>
	Да	2314	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 социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, информатов (информационных киосков, информационных терминалов и др.)?)</b>	<b>2314</b>	<b>100</b>
	Да	2314	100

	Нет, так как	0	0
<b>14.</b>	<b>Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?</b>	<b>2314</b>	<b>100</b>
	Да	2314	100
	Нет, так как	0	0
<b>15.</b>	<b>Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации: отсутствуют</b>		
<b>16.</b>	<b>Ваш пол:</b>	<b>2314</b>	<b>100</b>
	Мужской	587	25,4
	Женский	1727	74,6
<b>17.</b>	<b>Ваш возраст:</b>	<b>2314</b>	<b>100</b>
	<b>от 18 до 30</b>	249	11,0
	<b>от 31 до 45</b>	885	38,2
	<b>от 46 до 60</b>	703	30,3
	<b>61 и старше</b>	477	20,5
<b>18.</b>	<b>Укажите к какой группе Вы относитесь?</b>	<b>2314</b>	<b>100</b>
	Пожилые граждане	537	23,2
	Семья, имеющая детей с ограниченными возможностями здоровья	83	3,6
	Семья, имеющая ребенка-инвалида	119	5,2
	Семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	215	9,2
	Инвалиды	105	4,6
	Молодые инвалиды	56	2,4
	Иная категория (укажите какая именно)	1199	<b>51,8</b>
	– неполная семья	85	
	– многодетная семья	101	
	– малообеспеченные семьи	422	
	– граждане, находящиеся в социально опасном положении	344	
	– граждане, находящиеся в ТЖС	103	
	– малообеспеченный	62	
	– гражданин трудоспособного возраста	40	
	– ветераны ВОВ	0	
	– несовершеннолетние, испытывающие трудности социальной адаптации	0	
	– семьи с детьми, имеющие трудности социальной адаптации	15	
	– освободившиеся из мест лишения свободы	18	
	– выпускники из числа детей сирот оставшихся без попечения родителей	9	
<b>19.</b>	<b>Укажите форму социального обслуживания, при которой была получена услуга:</b>	<b>2314</b>	<b>100</b>
	полустационарная форма социального обслуживания	2285	98,8
	стационарная форма социального обслуживания	0	0
	социальное обслуживания на дому	29	1,2

Составил: методист отделения информационно-аналитической работы, Фролова Н.Г.  
 Дата составления: 29.12.2022