

**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 1 квартал 2023 года**

Общее количество обслуженных за месяц – 2 999 чел.

Общее количество опрошенных (человек) за месяц/доля опрошенных от общего количества обслуженных – 591 чел. / 19,7%

№ 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?	591	100
	Да	529	89,5
	Нет, так как не было необходимости	62	10,5
2.	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	529	100
	Да	528	99,8
	Нет, так как	1	0,2
3.	Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?	591	100
	Да	512	86,6
	Нет, так как не было необходимости	79	13,4
4.	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?	512	100
	Да	512	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)?	591	100
	Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)	591	100
	Нет (услуга предоставлена с опозданием), так как	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)?	591	100

	Да	591	100
	Нет, так как	0	0
7.	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	591	100
	Да	591	100
	Нет, так как	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)?	591	100
	Да	591	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)?	591	100
	Да	591	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.)?	591	100
	Да	591	100
	Нет, так как	0	0
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)?	591	100
	Да	591	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)?	591	100
	Да	591	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.)?)	591	100
	Да	0	100

	Нет, так как	0	0
14.	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	591	100
	Да	591	100
	Нет, так как	0	0
15.	Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации: отсутствуют		
16.	Ваш пол:	591	100
	Мужской	128	21,6
	Женский	463	78,4
17.	Ваш возраст:	591	100
	от 18 до 30	43	7,3
	от 31 до 45	292	49,4
	от 46 до 60	132	22,3
	61 и старше	124	21,0
18.	Укажите к какой группе Вы относитесь?	591	100
	Пожилые граждане	116	19,6
	Семья, имеющая детей с ограниченными возможностями здоровья	37	6,2
	Семья, имеющая ребенка-инвалида	49	8,2
	Семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	76	13,0
	Инвалиды	35	6,0
	Молодые инвалиды	9	1,5
	Иная категория (укажите какая именно)	269	45,5
	– неполная семья	26	
	– многодетная семья	20	
	– малообеспеченные семьи	63	
	– граждане, находящиеся в социально опасном положении	122	
	– граждане, находящиеся в ТЖС	10	
	– малообеспеченный	11	
	– гражданин трудоспособного возраста	17	
	– ветераны ВОВ		
	– несовершеннолетние, испытывающие трудности социальной адаптации		
	– семьи с детьми, имеющие трудности социальной адаптации		
	– освободившиеся из мест лишения свободы		
	– выпускники из числа детей сирот оставшихся без попечения родителей		
19.	Укажите форму социального обслуживания, при которой была получена услуга:	591	100
	полустационарная форма социального обслуживания	546	92,4
	стационарная форма социального обслуживания	0	0
	социальное обслуживания на дому	45	7,6

Составил: методист отделения информационно-аналитической работы, Фролова Н.Г.
 Дата составления: 03.04.2023