

**Свод анкет
по опросу получателей социальных услуг (их законных
представителей) о качестве условий их оказания
поставщиками социальных услуг**

Респондентов: 148 Дата проведения: 1 квартал 2022 года

Укажите название организации социального обслуживания, в которой Вы являетесь (являетесь) получателем услуг (напишите)

Бюджетное учреждение ХМАО-Югры «Ханты-Мансийский центр социальной помощи семье и детям»

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

Да – 147

Нет, так как – 1

Нет ответа - 0

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

Да – 147

Нет, так как – 0

Нет ответа - 1

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

Да – 147

Нет, так как – 1

Нет ответа - 0

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

Да – 148

Нет, так как - 0

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) – 148

Нет (услуга предоставлена с опозданием), так как - 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 – 148

Нет, так как - 0

Нет ответа - 0

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да – 39

Нет, так как не являются людьми с ограниченными возможностями - 14

Нет ответа - 95

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 – 148

Нет, так как – 0

Нет ответа – 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 – 148

Нет, так как – 0

Нет ответа – 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 – 137

Нет, так как – 1

Нет ответа - 10

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 – 148

Нет, так как – 0

Нет ответа - 0

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

Да – 148

Нет, так как – 0

Нет ответа – 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.)?)

Да – 148

Нет, так как - 0

Нет ответа - 0

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

Да – 148

Нет, так как – 0

Нет ответа – 0

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации: - 0

Сведения о респондентах:

17. Ваш пол

Сведения предоставили 148 респондентов

Мужской – 36

Женский – 112

18. Ваш возраст (укажите, сколько Вам полных лет):

Сведения предоставили 148 респондентов

до 18 лет - 0

от 18 до 23 лет – 0

от 24 до 40 лет – 101

от 41 до 65 лет – 47

старше 65 лет - 0

19. Укажите к какой группе Вы относитесь?

Сведения предоставили 148 респондентов

Пожилые граждане - 0

Семья, имеющая детей с ограниченными возможностями здоровья - 0

Семья, имеющая ребенка-инвалида – 1

Семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей – 0

Инвалиды – 0

Молодые инвалиды – 0

Иная категория (укажите какая именно) - 147

Полная семья – 42

Неполная семья – 30

Многодетная семья – 57

Малообеспеченная семья – 18

Семья, потерявшая кормильца – 0

20. Укажите форму социального обслуживания, при которой была получена услуга:

полустационарная форма социального обслуживания – 148

стационарная форма социального обслуживания - 0

социальное обслуживания на дому - 0