

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

Респондентов: 50

Дата проведения: 3 квартал 2020

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 - 50

Нет, так как _____

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

Да - 50

Нет, так как _____

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

Да - 50

Нет, так как _____

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

Да - 50

Нет, так как _____

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) - 50

Нет (услуга предоставлена с опозданием), так как _____

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 - 50

Нет, так как _____

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

Да - 0

Нет ответа, так как не являются людьми с ограниченными возможностями - 50

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 - 50

Нет, так как _____

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 - 50

Нет, так как _____

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 – 50 (телефон)

Нет, так как – не ответили на вопрос

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 - 50

Нет, так как _____

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

Да - 50

Нет, так как _____

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 - 50

Нет, так как _____

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

Да - 50

Нет, так как _____

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

Предложений нет

Сведения о респондентах:

Сведения не предоставили – 17 респондентов

17. Ваш пол

Мужской -5
Женский - 28

18. Ваш возраст _____ - _____ (укажите сколько Вам полных лет)

До 35 лет – 21

До 40 лет – 9

До 45 лет - 3

19. Укажите к какой группе Вы относитесь?

Пожилые граждане - 0

Семья, имеющая детей с ограниченными возможностями здоровья - 1;

Семья, имеющая ребенка-инвалида - 0

Семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей - 2

Инвалиды - 0

Молодые инвалиды – 0

Иная категория (укажите какая именно) - многодетные – 10, неполная – 14, малообеспеченные - 6

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

полустационарная форма социального обслуживания - 50

стационарная форма социального обслуживания - 0

социальное обслуживания на дому - 0