

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

Респондентов: 89 Дата проведения: 3 квартал 2021 года

Укажите название организации социального обслуживания, в которой Вы являлись (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 – **88**

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 – **89**

Нет, так как – **0**

Нет ответа - **0**

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

Да – **89**

Нет, так как - **0**

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

Да – **89**

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) – **89**

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 – **89**

Нет, так как - **0**

Нет ответа - 0

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

Да – 30

Нет, так как не являются людьми с ограниченными возможностями - 12

Нет ответа - 47

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 – 89

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 – 89

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 – 89

Нет, так как – 0

Нет ответа - 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)?

Да – 89

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 – 89

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 – 89

Нет, так как - 0

Нет ответа - 0

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

Да – **89**

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 – 89 респондентов

Мужской – **19**

Женский – **70**

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

Сведения предоставили 89 респондентов

до 18 лет - **0**

от 18 до 23 лет – **7**

от 24 до 40 лет – **65**

от 41 до 65 лет – **17**

старше 65 лет - **0**

19. Укажите к какой группе Вы относитесь?

Сведения предоставили 89 респондентов

Пожилые граждане - **0**

Семья, имеющая детей с ограниченными возможностями здоровья - **0**

Семья, имеющая ребенка-инвалида – **0**

Семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей – **3**

Инвалиды – **0**

Молодые инвалиды – **0**

Иная категория (укажите какая именно) - **86**

Полная семья – **16**

Неполная семья – **28**

Многодетная семья – **35**

Малообеспеченная семья – **7**

Семья, потерявшая кормильца – **0**

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

полустационарная форма социального обслуживания – **89**

стационарная форма социального обслуживания - **0**

социальное обслуживания на дому - **0**