**Результаты удовлетворенности граждан качеством оказания социальных услуг**

**в ГУ ТО «Головеньковский детский дом-интернат»**

**на основании заполнения Анкеты**

**для опроса получателей услуг о качестве условий оказания**

**услуг организациями социального обслуживания**

**за 2022 год**

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания. Мнение позволит улучшить работу организации социального обслуживания и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Конфиденциальность высказанного мнения о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания гарантируется.

В 2022 году опрос прошли 106 граждан.

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

Да – 56 чел. (52,8%)

Нет (переход к [вопросу 3](file:///C:\Users\AMD07\Documents\независимая%20оценка\Приложения%20Тульская%20область.doc#P87)) – 50 чел. (47,2%)

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

Да – 56 чел. (100%)

Нет – 0 чел. (0%)

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

Да – 45 чел. (42,5%)

Нет (переход к [вопросу 5](file:///C:\Users\AMD07\Documents\независимая%20оценка\Приложения%20Тульская%20область.doc#P93)) – 61 чел. (57,5%)

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

Да – 45 чел. (100%)

Нет - 0 чел. (0%)

**5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), с датой госпитализации (диагностического исследования), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?**

Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока) – 106 чел. (100%)

Нет (услуга предоставлена с опозданием) – 0 чел. (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 – 106 чел. (100%)

Нет – 0 чел. (0%)

**7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?**

Да – 12 чел. (11%)

Нет (переход к [вопросу 9](file:///C:\Users\AMD07\Documents\независимая%20оценка\Приложения%20Тульская%20область.doc#P108)) – 94 чел. (89%)

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

Да – 12 чел. (100%)

Нет - 0 чел. (0%)

**9. 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 – 106 чел. (100%)

Нет – 0 чел. (0%)

**10. 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, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?**

Да – 106 чел. (100%)

Нет – 0 чел. (0%)

**11. 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 – 91 чел. (85,8%)

Нет (переход к [вопросу 13](file:///C:\Users\AMD07\Documents\независимая%20оценка\Приложения%20Тульская%20область.doc#P120)) – 15 чел. (14,2%)

**12. 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 – 91 чел. (100%)

Нет – 0 чел. (0%)

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

Да – 106 чел. (100%)

Нет – 0 чел. (0%)

**14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?**

Да – 106 чел. (100%)

Нет – 0 чел. (0%)

**15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

Да – 106 чел. (100%)

Нет – 0 чел. (0%)