ГКУСОВО «Папулинский дом-интернат милосердия для престарелых и инвалидов»»

***Аналитическая справка по результатам анкетирования***удовлетворенности качеством оказания социальных услуг 2019г.

К анкетированию были привлечены волонтеры студенты ВУЗов (четыре человека), предварительно с ними проведена разъяснительная работа, каждый вопрос обсуждался, чтобы они могли ответить на возникшие вопросы получателей социальных услуг.

В текущемгоду респондентами стали32 человека, что составило 40 % отутвержденного государственного задания по ИППСУ (полустационарная форма обслуживания). При проведении анкетирования использовалась анкетадля опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы

Анализ анкет показал из 32опрошенных, 32 человека на 100% удовлетворены качеством оказания социальных услуг (ответ - да), что составило 100 % опрошенных.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Ответы | |
| ответ | Кол-во чел/% |
| 1 | При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации? | да | 32/100% |
| 2 | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? | да | 32/100% |
| 3 | Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? | да | 32/100% |
| 4 | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"? | да | 32/100% |
| 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) | 32/100% |
| 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 | 32/100% |
| 7 | Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | да | 32/100% |
| 8 | Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? | да | 32/100% |
| 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 | 32/100% |
| 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 | 432/100% |
| 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 | 32/100% |
| 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 | 32/100% |
| 13 | Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? | да | 32/100% |
| 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 | 32/100% |
| 15 | Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? | да | 32/100% |

Директор учреждения И.А. Мочалина