Приложение 3

**Отчет о проведении мониторинга степени удовлетворенности**

**получателей социальных услуг качеством предоставления услуг**

**МУ «КЦСОН Красноперекопского района г. Ярославля» за 2022 год**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Общее количество ПСУ** |  | |
| Вопросы и варианты ответов | **Количество респондентов выбравших данный вариант ответа** | **%** |
| 1. **Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации)о перечне и порядке предоставления социальных услуг?** | **244** | **100** |
| А) Да | **236** | **96,72** |
| Б) Нет |  |  |
| В) Частично | **8** | **3,28** |
| 1. **Были ли затруднения в оформлении документов для получения социальных услуг в учреждении?** | **244** | **100** |
| А) Да | **24** | **9,84** |
| Б) Нет | **218** | **89,35** |
| В) Затрудняюсь ответить | **2** | **0,81** |
| 1. **Считаете ли Вы персонал, оказывающий социальные услуги в учреждении, компетентным?** | **244** | **100** |
| А) Компетентен, достаточный уровень профессионализма | **207** | **84,84** |
| Б) Скорее компетентен, чем не компетентен | **37** | **15,16** |
| В) Скорее не компетентен, чем компетентен |  |  |
| Г) Не компетентен |  |  |
| Д) Затрудняюсь ответить |  |  |
| 1. **Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых социальных услуг в учреждении?** | **244** | **100** |
| А) Да | **201** | **82,37** |
| Б) Скорее да | **43** | **17.63** |
| В) Скорее нет |  |  |
| Г) Нет |  |  |
| Д) Затрудняюсь ответить |  |  |
| 1. **Считаете ли Вы, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны?** | **244** | **100** |
| А) Да | **228** | **93,44** |
| Б) Скорее да | **16** | **6,56** |
| В) Скорее нет |  |  |
| Г) Затрудняюсь ответить |  |  |
| 1. **Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг (помещение, оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей, прилегающая территория)** | **171** | **100** |
| А) Да | **133** | **77,77** |
| Б) Скорее да | **29** | **16,96** |
| В) Скорее нет |  |  |
| Г) Нет |  |  |
| Д) Затрудняюсь ответить | **9** | **5,27** |
| 1. **Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)?** | **171** | **100** |
| А) Да | **154** | **90,05** |
| Б) Скорее да | **17** | **9,95** |
| В) Скорее нет |  |  |
| Г) Нет |  |  |
| Д) Затрудняюсь ответить |  |  |
| 1. **Удовлетворены и Вы качеством питания?** | **113** | **100** |
| А) Да | **79** | **69,91** |
| Б) Скорее да | **27** | **23,89** |
| В) Скорее нет |  |  |
| Г) Нет |  |  |
| Д) Затрудняюсь ответить | **7** | **6,2** |
| 1. **Считаете ли Вы доступными условия оказания социальных услуг в организации, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан?** | **171** | **100** |
| А) Да | **127** | **74,30** |
| Б) Скорее да | **37** | **21,61** |
| В) Скорее нет |  |  |
| Г) Нет |  |  |
| Д) Затрудняюсь ответить | **7** | **4,09** |
| 1. **Порекомендовали бы Вы при необходимости социальные услуги, предоставляемые учреждением, своим родственникам или знакомым?** | **244** | **100** |
| А) Да, я всегда рекомендую услуги учреждения | **203** | **83,20** |
| Б) Скорее да | **38** | **15,57** |
| В) Скорее нет |  |  |
| Г) Затрудняюсь ответить | **3** | **1,23** |
| 1. **Откуда вы узнали информацию об услугах учреждения?** | **244** | **100** |
| А) Рекомендовали родственники, знакомые | **160** | **65,58** |
| Б) Объявление, вывески, листовки | **55** | **22,54** |
| В) Социальные сети, сайт учреждения | **29** | **11,88** |
| **Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:** | Побольше спортивных мероприятий для детей, настольных игр для детского отделения. |  |

**Исполнитель:**

«16» января 2023 г. А.А. Стырова\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_