Приложение 3

**Отчет о проведении мониторинга степени удовлетворенности**

**получателей социальных услуг качеством предоставления услуг**

**МУ «КЦСОН Красноперекопского района г. Ярославля» за 1 квартал 2023 года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Общее количество ПСУ** | **305** | |
| 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?** |  |  |
| А) Да | **305** | **100** |
| Б) Нет |  |  |
| В) Частично |  |  |
| 1. **Были ли затруднения в оформлении документов для получения социальных услуг в учреждении?** |  |  |
| А) Да | **48** | **15,74** |
| Б) Нет | **193** | **63,26** |
| В) Затрудняюсь ответить | **64** | **21** |
| 1. **Считаете ли Вы персонал, оказывающий социальные услуги в учреждении, компетентным?** |  |  |
| А) Компетентен, достаточный уровень профессионализма | **278** | **91,14** |
| Б) Скорее компетентен, чем не компетентен | **27** | **8,86** |
| В) Скорее не компетентен, чем компетентен |  |  |
| Г) Не компетентен |  |  |
| Д) Затрудняюсь ответить |  |  |
| 1. **Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых социальных услуг в учреждении?** |  |  |
| А) Да | **260** | **85,24** |
| Б) Скорее да | **45** | **14,76** |
| В) Скорее нет |  |  |
| Г) Нет |  |  |
| Д) Затрудняюсь ответить |  |  |
| 1. **Считаете ли Вы, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны?** |  |  |
| А) Да | **262** | **85,90** |
| Б) Скорее да | **43** | **14,10** |
| В) Скорее нет |  |  |
| Г) Затрудняюсь ответить |  |  |
| 1. **Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг (помещение, оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей, прилегающая территория)** |  |  |
| А) Да | **172** | **56,39** |
| Б) Скорее да | **119** | **39,02** |
| В) Скорее нет | **14** | **4,59** |
| Г) Нет |  |  |
| Д) Затрудняюсь ответить |  |  |
| 1. **Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)?** |  |  |
| А) Да | **143** | **88,27** |
| Б) Скорее да | **19** | **11,73** |
| В) Скорее нет |  |  |
| Г) Нет |  |  |
| Д) Затрудняюсь ответить |  |  |
| 1. **Удовлетворены и Вы качеством питания?** |  |  |
| А) Да | **32** | **32,65** |
| Б) Скорее да | **66** | **67,35** |
| В) Скорее нет |  |  |
| Г) Нет |  |  |
| Д) Затрудняюсь ответить |  |  |
| 1. **Считаете ли Вы доступными условия оказания социальных услуг в организации, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан?** |  |  |
| А) Да | **158** | **97,5** |
| Б) Скорее да | **4** | **2,5** |
| В) Скорее нет |  |  |
| Г) Нет |  |  |
| Д) Затрудняюсь ответить |  |  |
| 1. **Порекомендовали бы Вы при необходимости социальные услуги, предоставляемые учреждением, своим родственникам или знакомым?** |  |  |
| А) Да, я всегда рекомендую услуги учреждения | **240** | **78,68** |
| Б) Скорее да | **60** | **19,67** |
| В) Скорее нет |  |  |
| Г) Затрудняюсь ответить | **5** | **1,65** |
| 1. **Откуда вы узнали информацию об услугах учреждения?** |  |  |
| А) Рекомендовали родственники, знакомые | **212** | **69,50** |
| Б) Объявление, вывески, листовки | **64** | **20,98** |
| В) Социальные сети, сайт учреждения | **29** | **9,52** |
| **Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:** | Выездные экскурсии в другие города Ярославской области |  |

**Исполнитель:**

«6» апреля 2023 г. А.А. Стырова\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_