

## Результаты опроса "Оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, осуществляющими деятельность на территории Омской области" III квартал 2019 года\*

## Вопросы № 1 - 8

| Муниципальный район (АО г.Омска) | Вопрос № 1 Организация социального обслуживания | Количество анкет за отчетный период | Вопрос № 2 "При посещении организации социального обслуживания обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?" |     | Вопрос № 3 "Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?" |     | Вопрос № 4 "Пользовались ли Вы официальным сайтом организации социального обслуживания, чтобы получить информацию о ее деятельности?" |     | Вопрос № 5 "Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?" |     | Вопрос № 6 "Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации социального обслуживания, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?" |     | Вопрос № 7 "Удовлетворены ли Вы соответствием условий предоставления услуг в организации социального обслуживания, в том числе: |     |                                                         |     |                                                            |     |                                                                   |     |                                                                               |     |                                                                       |     | Вопрос № 8 "Имеется ли Вы (или лицо, представляющее которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?" |     |                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |  |  |
|----------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--|--|
|                                  |                                                 |                                     |                                                                                                                                                                                  |     |                                                                                                                                                                                                       |     |                                                                                                                                       |     |                                                                                                                                                                                                                                 |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |                                                                                                                                 |     | 7.1 наличие единой телефонной линии (адресной службы)?" |     | 7.1 наличие и полнота информации в помещении организации?" |     | 7.2 наличие и доступность питьевой воды в помещении организации?" |     | 7.3 наличие и соответствие санитарно-гигиенических нормативов в организации?" |     | 7.4 удовлетворение санитарно-гигиенических потребностей организации?" |     | 7.5 транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковка)?"                        |     | 7.6 доступность записи на получение услуг (по телефону, на официальном сайте, очно или, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном обращении в районную администрацию или в специализированную организацию) и прочие условия?" |     |  |  |
|                                  |                                                 |                                     | да                                                                                                                                                                               | нет | да                                                                                                                                                                                                    | нет | да                                                                                                                                    | нет | да                                                                                                                                                                                                                              | нет | да                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | нет | да                                                                                                                              | нет | да                                                      | нет | да                                                         | нет | да                                                                | нет | да                                                                            | нет | да                                                                    | нет | да                                                                                                             | нет | да                                                                                                                                                                                                                                                                | нет |  |  |
| Кировский АО                     | БУ ЦСА                                          | 100                                 | 15                                                                                                                                                                               | 85  | 15                                                                                                                                                                                                    | 0   | 0                                                                                                                                     | 100 | 0                                                                                                                                                                                                                               | 0   | 90                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 10  | 92                                                                                                                              | 8   | 93                                                      | 7   | 93                                                         | 7   | 93                                                                | 7   | 93                                                                            | 7   | 92                                                                    | 8   | 26                                                                                                             | 74  |                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |  |  |
|                                  |                                                 |                                     |                                                                                                                                                                                  |     |                                                                                                                                                                                                       |     |                                                                                                                                       |     |                                                                                                                                                                                                                                 |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |                                                                                                                                 |     |                                                         |     |                                                            |     |                                                                   |     |                                                                               |     |                                                                       |     |                                                                                                                |     |                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |  |  |
|                                  |                                                 |                                     |                                                                                                                                                                                  |     |                                                                                                                                                                                                       |     |                                                                                                                                       |     |                                                                                                                                                                                                                                 |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |                                                                                                                                 |     |                                                         |     |                                                            |     |                                                                   |     |                                                                               |     |                                                                       |     |                                                                                                                |     |                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |  |  |

## Вопросы № 9 - 16, 18, 19

| Вопрос № 9 "Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации социального обслуживания?" |     | Вопрос № 10 "Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации социального обслуживания, 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)?" |     | Вопрос № 11 "Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?" |     | Вопрос № 12 "Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией социального обслуживания (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздела "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?" |     | Вопрос № 13 "Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации социального обслуживания, 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)?" |     | Вопрос № 14 "Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?" |     | Вопрос № 15 "Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг организации социального обслуживания (подразделение, отдельные специалисты, периодичность приема социального работника на дом и прочие), навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, информатов и прочее)?" |     | Вопрос № 16 "Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания?" |   | Вопрос № 18 "Ваш пол" |       | Вопрос № 19 "Ваш возраст (полных лет)" |       |       |           |    |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------------------|-------|----------------------------------------|-------|-------|-----------|----|---|
| да                                                                                                                       | нет | да                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | нет | да                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | нет | да                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | нет | да                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | нет | да                                                                                                                                                                                             | нет | да                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | нет | м                                                                                                          | ж | 18-30                 | 31-40 | 41-50                                  | 51-60 | 61-70 | старше 70 |    |   |
| 22                                                                                                                       | 4   | 71                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 29  | 92                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 8   | 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 90  | 9                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1   | 85                                                                                                                                                                                             | 15  | 93                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 7   | 93                                                                                                         | 7 | 58                    | 42    | 1                                      | 5     | 28    | 44        | 20 | 2 |
|                                                                                                                          |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |                                                                                                                                                                                                |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |                                                                                                            |   |                       |       |                                        |       |       |           |    |   |
|                                                                                                                          |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |                                                                                                                                                                                                |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |                                                                                                            |   |                       |       |                                        |       |       |           |    |   |

Директор

\* В графах, относящихся к вопросам № 2-16, 18, 19, значения указываются в абсолютных цифрах (число человек, выбравших определенный вариант ответа).

Исполнитель: Кузнецова О.А. тел.:

55-04-98

К.С. Карпов

Исх. 1379  
11.09.19.Отправлено  
Электронным письмом  
11.09.19