**Сведения об оценке потребителями качества оказания услуг,**

**замечаниях потребителей к качеству услуг и (или) порядку их оказания**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Тюменской области **«Пансионат для ветеранов войны и труда»** | | | | |
| **Количество граждан, принявших участие в анкетировании, в том числе родственники 85 человек, что составляет 76 % от общего количества проживающих в учреждении** | | | | |
| **Средний возраст респондентов, принявших участие в анкетировании 83** | | | | |
| **Сроки проживания граждан в учреждении (%)** | | | | |
| Менее 1 года - 8 | | | | |
| От 1 года до 3 лет- 24 | | | | |
| От 3 лет до 5 лет - 23 | | | | |
| От 5 лет и больше - 45 | | | | |
| № п/п | Критерии | Низкий уровень (чел\_ | Средний уровень (чел) | Высокий уровень (чел) |
|  | **Бальная система оценки качества работы учреждения** | 0 баллов | 1 балл | 2 балла |
| 1 | ***Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения*** | 2 | 49 | 36 |
|  | Замечания и предложения респондентов: - | | | |
| 2 | ***Удовлетворенность качеством социального обслуживания*** | - | 44 | 41 |
|  | Замечания и предложения респондентов: - нужен второй врач и ночная медсестра | | | |
| 3 | ***Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями (данный критерий складывается из оценки двух показателей):***  ***- клиенты, оценивающие условия оказания услуг, как доступные;***  ***- клиенты, оценивающие условия оказания услуг, как комфортные*** | - | 43 | 42 |
|  | Замечания и предложения респондентов:- | | | |