



**УТВЕРЖДАЮ :**

**Директор ГАУ «Щелкунский ПНИ»**

**Н.А.Деменьшина**

**30 ноября 2021 г.**

**Акт**

**опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области за 4 квартал 2021 года**

Проведен Опрос 15 клиентов Учреждения в четвертом квартале 2021 года. Клиентам были заданы следующие вопросы:

**1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 3)**

Да - 6 человек

Нет - 9

**2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**

Да - 6

Нет -

**3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 5)**

Да - 4

Нет - ответили 11 человек

**4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?**

Да - 4

Нет -

**5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), с графиком прихода социального работника на дом, внутренним распорядком и прочее)? («Да» - услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока; «нет» - услуга предоставлена с опозданием)**

Да ответили 15 человек

Нет - 0

**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 у специалиста организации) и прочие условия)?**

Да ответили 15 человек

Нет - 0

**7. Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 9)**

Да ответили 15 человек

Нет - 0

**8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?**

Да ответили 15 человек

Нет - 0

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при**

непосредственном обращении в организацию (работники справочной, приемного отделения и прочие работники)?

Да ответили 15 человек

Нет - 0

**10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (социальные работники, работники организации, оказывающие услуги и прочие)?**

Да ответили 15 человек

Нет - 0

**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», онлайн анкета для опроса граждан на сайте и т.п.)? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 13)**

Да - 3

Нет - ответили 12 человек

**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 - 3

Нет

**13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?**

Да ответили 14 человек

Нет - 1

**14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.); навигацией внутри организации (наличием информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочих организационных условий оказания услуг)?**

Да ответили 15 человек

Нет - 0

**15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

Да ответили 15 человек

Нет - 0

**16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:**

Все опрашиваемые не высказали никаких предложений

---

**17. Ваш пол**

Мужской - ответили 9 человек

Женский - 6 человек

**18. Ваш возраст \_\_\_\_\_ (укажите сколько Вам полных лет)**

6 человек опрошены в возрасте до 45 лет, 4 человека в возрасте от 45 до 50 лет, 2 человек в возрасте от 50 до 60 лет и три человека старше 60 лет.

**19. Название населенного пункта, в котором проведен опрос с.Щелкун**

---

**20. Полное название организации социального обслуживания Свердловской области, в которой проведен опрос получателей услуг ГАУ «Щелкунский ПНИ»**

Опрос проведен специалистом по социальным вопросам Зыряновой Н.А.