

Государственное автономное стационарное учреждение
социального обслуживания Свердловской области
«Режевской дом-интернат для престарелых и инвалидов»

30.06.2022г.

УТВЕРЖДАЮ:

Зам. директора ГАУ «Режевской ДИ»

В.В.Осипов

30 июня 2022 г.

Акт опроса

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в
отделении: стационарного социального обслуживания граждан
пожилого возраста и инвалидов.

за 2 квартал 2022 г.

Комиссия в составе: специалист по соц.работе Маслова И.И.,
Холмогорова Н.В., фельдшера Бучневой Н.А.

В период с 20 июня по 29 июня 2022 года проведен опрос клиентов
Режевского дома-интерната. Опрошено -43 человека, методом анкетирова-
ния.

№п/п	Вариант ответа	Количество ответивших
1	При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	
	<input type="checkbox"/> да	0
	<input type="checkbox"/> нет	43
2	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	
	<input type="checkbox"/> да	0
	<input type="checkbox"/> нет	0
3	Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?	
	<input type="checkbox"/> да	0
	<input type="checkbox"/> нет	43

4	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?	
	<input type="checkbox"/> да	43
	<input type="checkbox"/> нет	0
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, внутренними распорядками прочее)?	
	<input type="checkbox"/> да	43
	<input type="checkbox"/> 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)?	
	<input type="checkbox"/> да	43
	<input type="checkbox"/> нет	0
7	Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	
	<input type="checkbox"/> да	33
	<input type="checkbox"/> нет	10
8	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	
	<input type="checkbox"/> да	33
	<input type="checkbox"/> 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)?	
	<input type="checkbox"/> да	43
	<input type="checkbox"/> 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)?	
	<input type="checkbox"/> да	43
	<input type="checkbox"/> 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.)?	
	<input type="checkbox"/> да	42
	<input type="checkbox"/> нет	1
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)?	
	<input type="checkbox"/> да	42
	<input type="checkbox"/> нет	0
13	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)?	
	<input type="checkbox"/> да	43
	<input type="checkbox"/> нет	0
14	Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	
	<input type="checkbox"/> да	43
	<input type="checkbox"/> нет	0
15	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	
	<input type="checkbox"/> да	43
	<input type="checkbox"/> нет	0
	Укажите Ваш пол:	
	<input type="checkbox"/> муж.	22
	<input type="checkbox"/> жен.	21
	Укажите Ваш возраст	
	От 32 до 88 лет	40
	Название населенного пункта, в котором проведен опрос	
	Реж	43
	Полное название организации социального обслуживания Свердловской области, в которой проведен опрос получателей услуг	
	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Режевской дом-интернат для престарелых и инвалидов»	43

В ходе анкетирования установлено: все клиенты удовлетворены качеством и условиями предоставления социальных услуг, а так же отношением и компетентностью персонала.

Анкеты прилагаются.

Акт составлен в 3 экземплярах: 1 экземпляр отправлен в Министерство социальной политики Свердловской области; 2 экземпляр – хранится у заместителя директора; 3 экземпляр в службе социально-трудовой реабилитации и культурно-массового обслуживания

Специалист по соц.работе



Маслова И.И.

Специалист по соц.работе



Холмогорова Н.В.

Фельдшер



Бучнева Н.А.

УТВЕРЖДАЮ:
Зам. директора ГАУ «Режевской ДИ»
В.В.Осипов
30 июня 2022 г.

АКТ

ежеквартальной выборочной проверки полноты и качества оказания социальных услуг в отделении стационарного обслуживания населения на соответствие стандартам социальных услуг, утверждённых приказом Министерства от 11.08.2015 № 482 « Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции»

В соответствии с методическими рекомендациями, определяющими процедуры, критерии оценки Министерством и учреждениями социального обслуживания населения Свердловской области качественных показателей государственного задания №07-13-13/3715 от 13.05.2016 комиссия ГАУ «Режевской ДИ» в составе: Маслова И.И. – специалист по соц.работе, Холмогорова Н.В.- специалист по соц.работе, Бучнева Н.А. - фельдшер, в период с 20 июня по 30 июня 2022 года провела выборочную проверку полноты и качества оказания социальных услуг на соответствие стандартам социальных услуг, утверждённых приказом Министерства от 11.08.2015 №482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции». Проверка осуществлялась по 5 услугам в отношении 5 получателей социальных услуг по каждой услуге.

Период проверки 2 квартал 2022 года.

В результате проверки установлено следующее:

Основные требования к объёму, периодичности, условиям и качеству предоставления социальных услуг выполняются в полном объеме.

Услуга «Предоставление одежды, обуви, нательного белья совершеннолетним гражданам» предоставляется на период проживания в организации социального обслуживания. Выдачу осуществляет сестра-хозяйка

Услуга «Смена постельного белья» предоставляется 1 раз в неделю. Грязное бельё отдаётся в прачечную, взамен выдаётся комплект чистого. Если клиент в силу физического недостатка не может застелить постель, это делает персонал.

Услуга «Уборка жилых помещений» предоставляется 2 раза в сутки а в комнатах клиентов, находящихся на постельном режиме — не менее четырех раз в сутки и включает в себя влажную уборку помещений (обработка полов, мебели, оборудования, подоконников, дверей) с использованием моющих и дезинфицирующих средств санитарками.

Услуга «Обеспечение сохранности личных вещей и ценностей, сданных на хранение» предоставляется ежедневно. Личные вещи хранятся в специально отведённом месте (склад личных вещей) при соответствующей температуре.

Услуга «Формирование у получателей социальных услуг позитивных интересов (в том числе в сфере досуга)» проводится социальными работниками в форме клубной и кружковой работы для группы клиентов до 25 человек продолжительностью до одного часа. Услуга предоставляется до 4 раз в неделю

Весь персонал, оказывающий услуги, имеет профессиональную подготовку и соответствует квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии.

Специалист по соц.работе

Специалист по соц.работе

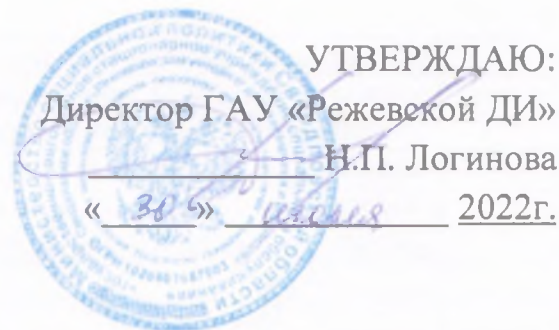
Фельдшер



Маслова И.И.

Холмогорова Н.В.

Бучнева Н.А.



УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГАУ «Режевской ДИ»
Н.П. Логинова
« 30 » 12.2022 2022г.

АКТ

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в

отделении срочного социального обслуживания

ГАУ «Режевской ДИ» за 2 квартал 2022 г.

Кол-во обслуживаемых человек – 483

опрос проведен у 47 чел.

№п/п	Вариант ответа	Количество ответивших
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)	
	<input type="checkbox"/> Да	32
	<input type="checkbox"/> Нет	15
2.	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	
	<input type="checkbox"/> Да	32
	<input type="checkbox"/> Нет	0
3.	Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 5)	
	<input type="checkbox"/> Да	25
	<input type="checkbox"/> Нет	22
4.	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?	
	<input type="checkbox"/> Да	24
	<input type="checkbox"/> Нет	1
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)	
	<input type="checkbox"/> Да	47
	<input type="checkbox"/> 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)?	
	<input type="checkbox"/> Да	47
	<input type="checkbox"/> Нет	0
7.	Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 9)	
	<input type="checkbox"/> Да	21
	<input type="checkbox"/> Нет	16
8.	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	
	<input type="checkbox"/> Да	21
	<input type="checkbox"/> 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)?	
	<input type="checkbox"/> Да	47
	<input type="checkbox"/> 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)?	
	<input type="checkbox"/> Да	47
	<input type="checkbox"/> 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)	
	<input type="checkbox"/> Да	37
	<input type="checkbox"/> Нет	10
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)?	
	<input type="checkbox"/> Да	37
	<input type="checkbox"/> Нет	0
13.	Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	
	<input type="checkbox"/> Да	47
	<input type="checkbox"/> Нет	0
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)?	

	<input type="checkbox"/> Да	47
	<input type="checkbox"/> Нет	0
15.	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	
	<input type="checkbox"/> Да	47
	<input type="checkbox"/> Нет	0
16.	Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:	
	-	
	Ваш пол	
	Мужской	18
	Женский	29
	Ваш возраст	
	От 23 до 83 лет	
	Название населенного пункта, в котором проведен опрос	
	город Реж	
	Название организации социального обслуживания Свердловской области, в которой проведен опрос получателей услуг	
	ГАУ «Режевской ДИ»	

Заведующий отделением
срочного социального обслуживания



А.Ю. Якимова

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГАУ «Режевской ДИ»
Н.П. Логинова
« 30 » июня 2022 г.

АКТ

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в
социально-реабилитационном отделении

ГАУ «Режевской ДИ» за 2 квартал 2022 г.

Кол-во обслуживаемых человек – 66

опрос проведен у 6 чел.

№п/п	Вариант ответа	Количество ответивших
1	<i>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)</i>	
	<input type="checkbox"/> Да	1
	<input type="checkbox"/> Нет	5
2.	<i>Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?</i>	
	<input type="checkbox"/> Да	1
	<input type="checkbox"/> Нет	0
3.	<i>Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 5)</i>	
	<input type="checkbox"/> Да	0
	<input type="checkbox"/> Нет	6
4.	<i>Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?</i>	
	<input type="checkbox"/> Да	0
	<input type="checkbox"/> Нет	0
5.	<i>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)</i>	
	<input type="checkbox"/> Да	6
	<input type="checkbox"/> Нет	0
6.	<i>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)</i>	

	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)?	
	<input type="checkbox"/> Да	5
	<input type="checkbox"/> Нет	1
7.	Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 9)	
	<input type="checkbox"/> Да	0
	<input type="checkbox"/> Нет	6
8.	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	
	<input type="checkbox"/> Да	0
	<input type="checkbox"/> 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)?	
	<input type="checkbox"/> Да	6
	<input type="checkbox"/> 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)?	
	<input type="checkbox"/> Да	6
	<input type="checkbox"/> 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)	
	<input type="checkbox"/> Да	3
	<input type="checkbox"/> Нет	3
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)?	
	<input type="checkbox"/> Да	3
	<input type="checkbox"/> Нет	0
13.	Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	
	<input type="checkbox"/> Да	6
	<input type="checkbox"/> Нет	0
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)?	

	<input type="checkbox"/> Да	6
	<input type="checkbox"/> Нет	0
15.	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	
	<input type="checkbox"/> Да	6
	<input type="checkbox"/> Нет	0
16.	Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:	
	Возможность получения психологических, педагогических услуг; Увеличить парковку для машин; Возможность получения услуг в СРО несколько раз в год.	
	Ваш пол	
	Мужской	2
	Женский	4
	Ваш возраст	
	От 63 до 73 лет	
	Название населенного пункта, в котором проведен опрос	
	город Реж	
	Название организации социального обслуживания Свердловской области, в которой проведен опрос получателей услуг	
	ГАУ «Режевской ДИ»	

Заведующий отделением



А.Ю. Якимова

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГАУ «Режевской ДИ»
Н.П.Логинова
« 30 » мая 2022 г.



Акт

ежеквартальной выборочной проверки полноты и качества оказания социальных услуг в отделении срочного социального обслуживания в полустационарной форме на соответствие стандартам социальных услуг, утвержденных приказом Министерства от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции».

В соответствии с методическими рекомендациями, определяющими процедуры, критерии оценки Министерством и учреждениями социального обслуживания населения Свердловской области качественных показателей государственного задания №07-13-13/3715 от 13.05.2016 комиссией ГАУ «Режевской ДИ» в составе: Осипов О.И. – заместитель директора; Шакалина Е.М. – юрисконсульт; Якимова А.Ю. – заведующий отделением; Худякова О.А. – специалист по социальной работе социально – реабилитационного отделения в период с 30 мая по 03 июня 2022 г. была проведена выборочная проверка полноты и качества оказания социальных услуг на соответствие стандартам социальных услуг, утвержденных приказом Министерства от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции». Проверка осуществлялась по 2 услугам, в отношении 5 получателей социальных услуг.

Период проверки – 2 квартал 2022 года.

В результате проверки установлено следующее:

Основные требования к объему, периодичности, условиям и качеству предоставления социальных услуг получателю социальных услуг выполняются в полном объеме.

Услуга «Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов» предоставляется в полустационарной форме социального обслуживания. Специалист по

социальной работе или юрисконсульт отделения срочного социального обслуживания разъясняют клиенту суть и правовое содержание интересующих его вопросов, определяют возможные пути их решения, а также порядок предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области, в пределах 30 минут рабочего времени. Услугу предоставляется по мере потребности.

Услуга «Содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия», предоставляется в полустационарной форме, психологом либо специалистом по социальной работе отделения срочного социального обслуживания по мере возникновения потребности получателя социальных услуг. Продолжительность оказания услуги не более одного часа, 30 минут.

Специалист по социальной работе знакомится с клиентом, разъясняет ему суть проблемы и пути ее решения, разрабатывает рекомендации для клиента.

Весь персонал отделения срочного социального обслуживания имеет профессиональную подготовку и соответствует квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии.

Основные требования к объему, периодичности, условиям и качеству предоставления социальных услуг получателю социальных услуг выполняются в полном объеме.

Осипов О.И.

заместитель директора, член комиссии

Шакалина Е.М.

юрисконсульт, член комиссии

Якимова А.Ю.

заведующий отделением, член комиссии

Худякова О.А.

специалист по социальной работе
социально-реабилитационного
отделения, член комиссии



Акт

ежеквартальной выборочной проверки полноты и качества оказания социальных услуг в полустационарной форме (социально - реабилитационное отделение) на соответствие стандартам социальных услуг, утвержденных приказом Министерства от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции».

В соответствии с методическими рекомендациями, определяющими процедуры, критерии оценки Министерством и учреждениями социального обслуживания населения Свердловской области качественных показателей государственного задания №07-13-13/3715 от 13.05.2016 комиссией ГАУ «Режевской ДИ» в составе: Осипов О.И. – заместитель директора; Шакалина Е.М. – юрисконсульт; Якимова А.Ю. – заведующий отделением; Худякова О.А. – специалист по социальной работе социально – реабилитационного отделения в период с 30 мая по 03 июня 2022 г. была проведена выборочная проверка полноты и качества оказания социальных услуг на соответствие стандартам социальных услуг, утвержденных приказом Министерства от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции». Проверка осуществлялась по 1 услуге, в отношении 5 получателей социальных услуг по каждой услуге.

Период проверки – 2 квартал 2022 года.

В результате проверки установлено следующее:

Основные требования к объему, периодичности, условиям и качеству предоставления социальных услуг получателю социальных услуг выполняются в полном объеме.

Услуга «Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов» предоставляется в полустационарной форме. Содержание услуги заключается в разъяснении

клиенту сути и правового содержания интересующих его вопросов, определении возможных путей их решения, а также порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области. Продолжительность одного занятия до 30 минут. Услуга предоставляется по мере возникновения потребности.

Персонал социально-реабилитационного отделения имеет профессиональную подготовку и соответствует квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии.

Осипов О.И.

заместитель директора, член комиссии

Шакалина Е.М.

юрисконсульт, член комиссии

Якимова А.Ю.

заведующий отделением, член комиссии

Худякова О.А.

специалист по социальной работе
социально-реабилитационного
отделения, член комиссии

**Протокол опроса по анализу удовлетворённости качеством оказания
социальных услуг в ГАУ «Режевской дом-интернат»**

За 2 квартал 2022 года.

№п/п	Вариант ответа	Количество ответивших
1	<i>При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	33
	<input type="checkbox"/> нет	63
2	<i>Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	33
	<input type="checkbox"/> нет	0
3	<i>Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	25
	<input type="checkbox"/> нет	71
4	<i>Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	67
	<input type="checkbox"/> нет	1
5	<i>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)?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	96
	<input type="checkbox"/> нет	0
6	<i>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)?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	95
	<input type="checkbox"/> нет	1

7	Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?		
	<input type="checkbox"/> да	54	
	<input type="checkbox"/> нет	32	
8	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?		
	<input type="checkbox"/> да	54	
	<input type="checkbox"/> 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)?		
	<input type="checkbox"/> да	96	
	<input type="checkbox"/> 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)?		
	<input type="checkbox"/> да	96	
	<input type="checkbox"/> 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.)?		
	<input type="checkbox"/> да	82	
	<input type="checkbox"/> нет	14	
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)?		
	<input type="checkbox"/> да	82	
	<input type="checkbox"/> нет	0	
13	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)?		
	<input type="checkbox"/> да	96	
	<input type="checkbox"/> нет	0	
14	Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?		
	<input type="checkbox"/> да	96	
	<input type="checkbox"/> нет	0	

15	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	
	<input type="checkbox"/> да	96
	<input type="checkbox"/> нет	0
	Укажите Ваш пол:	
	<input type="checkbox"/> муж.	42
	<input type="checkbox"/> жен.	54
	Укажите Ваш возраст	
	От 23 до 88 лет	
	Название населенного пункта, в котором проведен опрос	
	Реж	
	Полное название организации социального обслуживания Свердловской области, в которой проведен опрос получателей услуг	
	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Режевской дом-интернат для престарелых и инвалидов»	

В ходе анкетирования установлено: все клиенты удовлетворены качеством и условиями предоставления социальных услуг, а так же отношением и компетентностью персонала.

Анкеты прилагаются.

Протокол составлен в 3 экземплярах: 1 экземпляр отправлен в Министерство социальной политики Свердловской области; 2 экземпляр — хранится у заместителя директора; 3 экземпляр в службе социально-трудовой реабилитации и культурно-массового обслуживания

Заместитель директора
ГАОУ «Режевской дом-интернат»

В.В. Осипов