

Утверждаю
директор ГБУСО СО «Филатовский СРЦН»
 /Л.В.Цепелева/
«10»  2023г.

**Акт
о проведении ежеквартального опроса получателей социальных услуг о
качестве оказания услуг в ГБУСО СО «Филатовский СРЦН»
за 1 квартал 2023 г.**

Комиссией в составе: Казанцева Н.Н., заместитель директора;
Серкина Е.Л., специалист по социальной работе;
Вотинова Л.В. специалист по кадрам;

проведен анализ анкет ежеквартального опроса получателей социальных услуг о качестве оказания социальных услуг в 1 квартале 2023 г, заполненных воспитанниками совместно с директором (законным представителем).

В результате анализа установлено:

№	Показатели	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	3
	<input type="checkbox"/> нет	0
2	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	
	<input type="checkbox"/> да	3
	<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	3
	<input type="checkbox"/> нет	0
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	3
	<input type="checkbox"/> 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)	
	<input type="checkbox"/> да	3
	<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	3
	<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	3
	<input type="checkbox"/> нет	
8	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	
	<input type="checkbox"/> да	3
	<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	3
	<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	3
	<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	0
	<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	
	<input type="checkbox"/> нет	
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	3
	<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, информационных и прочих организационных условий оказания услуг)?	
	<input type="checkbox"/> да	3
	<input type="checkbox"/> нет	0
15	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	
	<input type="checkbox"/> да	3
	<input type="checkbox"/> нет	0
16	Укажите Ваш пол:	
	<input type="checkbox"/> мужчина	2
	<input type="checkbox"/> женщина	1
17	Укажите Ваш возраст:	
	0 до 50 лет	3
	51-60 лет	0
	61-70 лет	0
	71 - 80 лет	0
	81-90 лет	0
	старше 90 лет	0
18	Укажите предоставляемую Вам форму социального обслуживания:	
	<input type="checkbox"/> стационарная	3
	<input type="checkbox"/> полустационарная	0
	<input type="checkbox"/> надомная	0

Выводы: в результате анализа 3 анкет получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством услуг, оказываемых ГБУСО СО «Филатовский СРЦН» 100% опрошенных полностью удовлетворены качеством предоставляемых услуг.

Предложений по улучшению условий оказания услуг нет.

Заместитель директора по ВРР  /Н.Н. Казанцева/

Специалист по социальной работе  /Е.Л. Серкина/

Специалист по кадрам  /Л.В. Вотинова/

Утверждаю
директор ГБУ СО «Филатовский СРЦН»
Л.В.Цепелева/
«20» июня 2023г.

**Акт
о проведении ежеквартального опроса получателей социальных услуг о
качестве оказания услуг в ГБУ СО «Филатовский СРЦН»
за 2 квартал 2023 г.**

Комиссией в составе: Казанцева Н.Н., заместитель директора;
Серкина Е.Л., специалист по социальной работе;
Крылова Л.Э. социальный педагог;

проведен анализ анкет ежеквартального опроса получателей социальных услуг о качестве оказания социальных услуг во 2 квартале 2023 г, заполненных воспитанниками совместно с директором (законным представителем).

В результате анализа установлено:

№	Показатели	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	3
	<input type="checkbox"/> нет	0
2	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	
	<input type="checkbox"/> да	3
	<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	3
	<input type="checkbox"/> нет	0
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	3
	<input type="checkbox"/> 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)	
	<input type="checkbox"/> да	3
	<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	3
	<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	2
	<input type="checkbox"/> нет	1
8	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	
	<input type="checkbox"/> да	2
	<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	3
	<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	3
	<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	1
	<input type="checkbox"/> нет	2
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	1
	<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	3
	<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, информационных и прочих организационных условий оказания услуг)?	
	<input type="checkbox"/> да	3
	<input type="checkbox"/> нет	0
15	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	
	<input type="checkbox"/> да	3
	<input type="checkbox"/> нет	0
16	Укажите Ваш пол:	
	<input type="checkbox"/> мужчина	2
	<input type="checkbox"/> женщина	1
17	Укажите Ваш возраст:	
	0 до 50 лет	3
	51-60 лет	0
	61-70 лет	0
	71 - 80 лет	0
	81-90 лет	0
	старше 90 лет	0
18	Укажите предоставляемую Вам форму социального обслуживания:	
	<input type="checkbox"/> стационарная	3
	<input type="checkbox"/> полустационарная	0
	<input type="checkbox"/> надомная	0

Выводы: в результате анализа 3 анкет получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством услуг, оказываемых ГБУСО СО «Филатовский СРЦН» 100% опрошенных полностью удовлетворены качеством предоставляемых услуг.

Предложений по улучшению условий оказания услуг нет.

Заместитель директора по ВРР  /Н.Н. Казанцева/

Специалист по социальной работе  /Е.Л. Серкина/

Соцпедагог  /Л.Э. Крылова/