

**МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«Комплексный центр социального обслуживания населения
Ленинского района города Нижний Тагил»**

Приложение №3
Приказом директора Центра
От «__» _____ 2023 года №__

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГАУСО СО
«КЦСОН Ленинского района
города Нижний Тагил»
С.Н. Власова
_____ 2023 г.



АКТ КОНТРОЛЯ
по итогам проведенного опроса получателей социальных услуг
по вопросам, применяемым при проведении независимой оценки качества
оказания социальных услуг организациями социального обслуживания,
находящимися в ведении Свердловской области, утвержденных приказом
Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г. № 482
«Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции»

1) Пол

Мужской	95
Женский	143

2) Возраст (лет)

18-20	3
21-40	63
41-60	101
61-80	56
Старше 80	15

3) Форма социального обслуживания

Стационар	
Полустационар	238
Надомная	

4) Наименование поставщика (поставщиков) социальных услуг

ГАУСО СО «КЦСОН Ленинского района города Нижний Тагил»	238
--	-----

5) 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 № 7)

Да	235
Нет	3
Анкетированный не ответил на вопрос	0

6) Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

Да	235
Нет	0
Анketируемый не ответил на вопрос	3

7) Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? (если Вы ответили "нет", переходите к вопросу № 9)

Да	233
Нет	5
Анketируемы не ответил на вопрос	0

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

Да	233
Нет	0
Анketируемый не ответил на вопрос	5

9) 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" - с опозданием)

Да	238
Нет	0
Анketируемый не ответил на вопрос	0

10) 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	238
Нет	0
Анketируемый не ответил на вопрос	0

11) Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? (если Вы ответили "нет", переходите к вопросу № 13)

Да	70
Нет	168

12) Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да	70
Нет	0
Анketируемый не ответил на вопрос	168

13) 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	238
Нет	0
Анketируемый не ответил на вопрос	0

14) 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	238
Нет	0
Анketируемый не ответил на вопрос	0

15) 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 № 17)

Да	232
Нет	0
Анketируемый не ответил на вопрос	6

16) 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	232
Нет	0
Анketируемый не ответил на вопрос	6

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

Да	238
Нет	0
Анketируемый не ответил на вопрос	0

18) 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	238
Нет	0
Анketируемый не ответил на вопрос	0

19) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

Да	238
Нет	0
Анketируемый не ответил на вопрос	0

Предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

- Предложений не поступало.

В ГАУСО СО «КЦСОН Ленинского района города Нижний Тагил» был проведен ежеквартальный опрос получателей социальных услуг посредством анкетирования по вопросам, применяемым при проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг, утвержденных приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г. № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции». В опросе участвовало 238 человек опрос проводился по полустационарной форме социального обслуживания. Данное количество опрошенных учитывает требования письма МСП СО «О критериях оценки учреждениями качественных

показателей государственного задания» от 13.05.2016 г. № 07-13-13/3715 - «Количество опрошенных должно быть не менее 10 % за календарный год по каждой форме обслуживания».

По половым характеристикам: опрошенных 60,76% (143 человек) составили женщины, 39,92% (95 человек) – мужчины. По возрастным характеристикам: от 18 до 20 лет – 1,26 % (3 человек), в возрасте от 21 до 40 лет – 26,47% (63 человека), от 41 до 60 лет – 42,44% (101 человек), с 61 до 80 лет – 23,53% (56 человек), старше 80 лет – 6,3 % (15 человек). Результат опроса показал 100%-ную удовлетворённость качеством и полнотой информации о работе Центра, доступностью условий оказания услуг, благоустройством и содержанием помещений Центра и территории, на которой он расположен, быстротой предоставления услуг с момента обращения клиента, компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении услуги. Все опрошенные 238 человек подтвердили, что при оказании социальных услуг работники Центра были доброжелательны и внимательны. Все 238 опрошенных получателей социальных услуг посоветовали бы своим родственникам и знакомым обратиться в Центр за получением социальных услуг. 100 % респондентов (238 человек) ответили, что услуга была оказана своевременно и в срок (среднее время ожидания приёма к специалисту составило менее 5 минут).




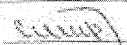
Опрос был проведён по полустационарной форме социального обслуживания в нем приняли участие 238 человек (9 человек в Отделении дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов(ОДП), 5 человек в Социально-реабилитационном отделении (СРО), 61 человек -Участковой социальной службы (УСС), 27 человек Отделения срочного социального обслуживания (ОССО), 21 человек отделение социально-правовой помощи(ОСПП); 18 человек отделения психолога – педагогического сопровождения (ОППС); 7 человек отделения «Социальное такси»; 59 человек отделения сопровождения замещающих семей (ОЗС); 32 человека отделения профилактики безнадзорности несовершеннолетних; Опрос был проведён выборочно и в соответствии с условиями предоставления услуг в каждом конкретном структурном подразделении.

По итогам проведённого во II квартале 2023 г. опроса получателей социальных услуг, можно сделать вывод, что удовлетворённость респондентов составляет 100 %. В целом, неудовлетворённых получателей социальных услуг не выявлено.

Акт составлен в 2-х экземплярах.

Члены комиссии:

Секретарь комиссии:

	Юрисконсульт
	Заместитель директора
	Заведующий отделением
	Специалист по социальной работе