

Утверждаю:
Директор ГАУ «СРЦН
«Золушка» Тавдинского района»
Ермачкова Л.А.



АКТ

Проведенного анкетирования по мониторингу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района» за 2 квартал 2023 года

Дата мониторинга – 29.06.2023.

г. Тавда

В соответствии с приказом ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района» от 14.04.2023 г. № 124-о «О проведении оценки качественных показателей государственного задания» с целью определения фактического значения удовлетворенности получателей социальных услуг качеством социальных услуг в ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района» проведен опрос получателей по вопросам, применяемым при проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области, утвержденным приказами Министерством Труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. N 317н и от 31 мая 2018 г. N 344н

Комиссия в составе:

Председатель комиссии – Гольцева Е.В., заместитель директора

Члены комиссии:

Мышкина Т.В.. – инспектор отдела комплектования и учета кадров;

Лобанова Н.А. – заведующая отделением срочного социального обслуживания;

Провели анализ получателей социальных услуг учреждения

При анализе результатов анкетирования получены следующие результаты:

В опросе приняли участие **130 получателей услуг**, в том числе **46 мужчины (35,38%)** и **84 женщины (64,62%)**, из них **в надомном социальном обслуживании- 72 получателя услуг**, в **стационарной форме социального обслуживания – 6 получателей услуг**; в **полустационарной форме обслуживания - 52 получателя услуг**;

Возраст участников опроса от 32 до 91 года;

В надомном социальном обслуживании

№ п/п в анкете	Вопрос	Ответ	Количество человек	Показатель, %
1	При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	да	54	75,00
		нет	18	25,00
2	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	да	54	75,00
		нет	0	0
3	Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 5)	да	23	31,94
		нет	49	68,06
4	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?	да	23	31,94
		нет	0	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, внутренним распорядком и прочее)? («Да» - услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока; «нет» - услуга предоставлена с опозданием)	да	72	100
		нет	0	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	72	100
		нет	0	0
7	Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 9) ?	да	31	43,06
		нет	0	0
8	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	да	31	100
		нет	0	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	72	100
		нет	0	0
10	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации,	Да	72	100

	обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (социальные работники, работники организации, оказывающие услуги и прочие)?	Нет	0	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.)?	да	41	56,94
		нет	31	43,06
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	72	100
		нет	0	0
13	Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	да	72	100
		нет	0	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	Да	72	100
		Нет	0	0

	услуг)?			
15	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	Да	72	100
		Нет	0	0

Выводы удовлетворенности качеством оказания услуг:

1. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – 1,0;
2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – 1,0.
3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) -1,0 ;
4. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - 1,0.
5. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – 1,0;.
6. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – 1,0;
7. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)- 1,0;
8. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе организации социального обслуживания (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне предоставляемых социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет, при личном обращении») – 1,0;

9. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым – 1,0;

10. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)–1,0;

11. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – 1,0;

Получатели услуг, находящиеся на обслуживании в ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района» удовлетворены качеством предоставления социальных услуг в надомной форме обслуживания;

В стационарном социальном обслуживании.

№ п/п в анкете	Вопрос	Ответ	Количество человек	Показатель, %
1	При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	да	0	0
		нет	6	100,0
2	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	да	0	0
		нет	6	100,0
3	Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 5)	да	0	0
		нет	6	100,0
4	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?	да	0	0
		нет	0	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, внутренним распорядком и прочее)? («Да» - услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока; «нет» - услуга предоставлена с опозданием)	да	6	100
		нет	0	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	6	100
		нет	0	0
7	Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 9) ?	да	4	66,67
		нет	2	33,33
8	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в	да	4	100

	организации?	нет	0	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 нет	6 0	100 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 Нет	6 0	100 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.)?	да нет	5 1	83,33 16,67
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	да нет	5 0	100 0

	дистанционных формах)?			
13	Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	да	6	100
		нет	0	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)?	Да	6	100
		Нет	0	0
15	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	Да	6	100
		Нет	0	0

Выводы удовлетворенности качеством оказания услуг:

1. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – 1,0;
2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – 1,0.
3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) – 1,0 ;
4. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - 1,0.
5. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего

числа опрошенных получателей услуг) – 1,0;

6. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). – 1,0;
7. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).- 1,0;
8. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе организации социального обслуживания (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне предоставляемых социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет, при личном обращении») – 1,0;
9. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым – 1,0;
10. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).-1,0;
11. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – 1,0;

Получатели услуг, находящиеся на обслуживании в ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района» удовлетворены качеством предоставления социальных услуг в стационарной форме обслуживания;

В полустационарном социальном обслуживании.

№ п/п в анкете	Вопрос	Ответ	Количество человек	Показатель, %
1	При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	да	52	100
		нет	0	0
2	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности	да	52	100

	организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	нет	0	0
3	Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 5)	да	41	78,85
		нет	11	21,15
4	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?	да	41	100
		нет	0	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, внутренним распорядком и прочее)? («Да» - услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока; «нет» - услуга предоставлена с опозданием)	да	52	100
		нет	0	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	да	52	100
		нет	0	0

	услуг, при личном посещении у специалиста организации) и прочие условия)?			
7	Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 9) ?	да нет	20 32	38,46 61,54
8	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	да нет	20 0	100 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 нет	52 0	100 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 Нет	52 0	100 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.)?	да нет	52 0	100 0

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	52	100
		нет	0	0
13	Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	да	52	100
		нет	0	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)?	Да	52	100
		Нет	0	0
15	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	Да	52	100
		Нет	0	0

Выводы удовлетворенности качеством оказания услуг:

1. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – 1,0;
2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – 1,0.
3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) – 1,0 ;
4. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения),

обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - 1,0.

5. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – 1,0;.
6. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). – 1,0;
7. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).- 1,0;
8. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе организации социального обслуживания (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне предоставляемых социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет, при личном обращении») – 1,0;
9. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым – 1,0;
10. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).-1,0;
11. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – 1,0;

Получатели услуг, находящиеся на обслуживании в ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района» удовлетворены качеством предоставления социальных услуг в полустационарной форме обслуживания;

Председатель комиссии _____

Е.В., Гольцева

Члены комиссии:

Т.В. Мышкина.

Н.А. Лобанова