

Министерство социальной политики  
Свердловской области  
государственное автономное учреждение  
социального обслуживания Свердловской области

**НОВОУРАЛЬСКИЙ КОМПЛЕКСНЫЙ  
ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ  
(ГАУСО СО «Новоуральский КЦСОН»)**

Гагарина ул., д.7а, г. Новоуральск,  
Свердловская область, 624134  
Тел./факс (34370) 4-84-18; тел. (34370) 5-40-88

E-mail: soc071@egov66.ru

Сайт: <http://zabota071.msp.midural.ru>  
ОКПО 79933440, ОГРН 1056601831879

ИНН/КПП 6629018356/668201001

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ГАУСО СО «Новоуральский КЦСОН»

Л.Г. Еремина

«25» сентября 2023 г.



**Акт**

результатов опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг  
ГАУСО СО «Новоуральский КЦСОН»  
в 3 квартале 2023 года

В соответствии с письмами Министерства социальной политики Свердловской области от 13.05.2016 № 07-13-13/3715 «О критериях оценки учреждениями качественных показателей государственного задания», от 04.12.2018 № 07-17-12/9152 «О направлении материалов» и приказом ГАУСО СО «Новоуральский КЦСОН» от 30.12.2022 г. № 75 «Об организации работ по контролю качества социальных услуг в 2023 году и об отмене приказа ГАУ «Новоуральский КЦСОН» от 01.06.2016 №17/1 «Об организации работ по контролю качества социальных услуг» с целью определения фактического значения удовлетворенности получателей социальных услуг качеством условий оказания услуг в ГАУСО СО «Новоуральский КЦСОН» проведен опрос получателей услуг по вопросам Анкеты о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области.

Комиссией в составе:

Председатель: Еремина Л.Г., директор;

заместитель председателя: Илемкова О.С., заместитель директора;

секретарь: Клементьева С.Ю., специалист по социальной работе;

члены комиссии: Караваева Е.В., заместитель директора;

Коновалова С.В., заместитель директора;

Пушнина А.Н., юристконсульт;

Иванова Н.А., заведующий участковой социальной службой;

Скоморохова И.В., заведующий отделением

проведен анализ результатов анкетирования получателей услуг.

При анализе результатов анкетирования получены следующие результаты:  
в опросе приняли участие **117 получателей социальных услуг**, из них:

**23 мужчин (20%);**

**94 женщин (80%).**

Возраст участников опроса от 28 до 96 лет.

**1 человек (0,9 %) – в стационарной форме социального обслуживания;**

**114 человек (97,4%) – в полустационарной форме социального обслуживания;**

**2 человека (1,7%) – в форме социального обслуживания на дому.**

117 получателей услуг (100%) при посещении организации обращались к информации о деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях учреждения.

117 получателей услуг (100%) удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения.

117 получателей услуг (100%) пользовались официальным сайтом учреждения, чтобы получить информацию о его деятельности.

117 получателей услуг (100%) удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

117 получателям услуг (100%) своевременно была предоставлена услуга в ГАУСО СО «Новоуральский КЦСОН» (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), графиком прихода социального работника на дом, внутренним распорядком и прочее).

117 получателей услуг (100%) удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в ГАУСО СО «Новоуральский КЦСОН» (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении учреждения; наличие и доступность питьевой воды в помещении учреждения; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в учреждении; удовлетворительное санитарное состояние помещений учреждения; транспортная доступность учреждения (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).

47 получателей услуг (41 %) имеют (или лицо, представителем которого являются) установленную группу инвалидности.

117 получателей услуг (100%) удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в ГАУСО СО «Новоуральский КЦСОН».

117 получателей услуг (100%) удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение.

117 получателей услуг (100%) удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение (врачи, социальные работники, и прочие работники).

117 получателей услуг (100%) пользовались какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие.

117 получателей услуг (100%) удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, 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).

117 получателей услуг (100%) готовы рекомендовать ГАУСО СО «Новоуральский КЦСОН» родственникам и знакомым (или могли бы Вы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения).

117 получателей услуг (100%) удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри учреждения (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, информатор и прочее).

117 получателей услуг (100%) удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении.

Предложений по улучшению условий оказания услуг в ГАУСО СО «Новоуральский КЦСОН» - нет.

**Вывод:** по результатам анкетирования:

- все анketируемые обращались к стендам с информацией о деятельности ГАУСО СО «Новоуральский КЦСОН» в помещении организации (100%);
- открытостью, доступностью и полнотой информации о деятельности ГАУСО СО «Новоуральский КЦСОН», размещенной на информационных стендах в помещении организации, удовлетворены 100% анketируемых;
- все анketируемые (100%) пользовались официальным сайтом ГАУСО СО «Новоуральский КЦСОН» для получения информации о ее деятельности;
- открытостью, доступностью и полнотой информации о деятельности ГАУСО СО «Новоуральский КЦСОН», размещенной на официальном сайте организации, удовлетворены 100% анketируемых;
- своевременно предоставлена услуга 100% анketируемых;
- комфортностью условий, в которых были оказаны услуги в ГАУСО СО «Новоуральский КЦСОН» удовлетворены 100% анketируемых;
- доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию, удовлетворены 100% анketируемых;
- доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, удовлетворены 100% анketируемых;
- пользовались какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением 100% анketируемых;
- доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия с организацией, удовлетворены 100% анketируемых;
- 100 % анketируемых готовы рекомендовать ГАУСО СО «Новоуральский КЦСОН» родственникам и знакомым;
- 100 % анketируемых удовлетворены организационными условиями предоставления услуг ГАУСО СО «Новоуральский КЦСОН»;
- 100 % анketируемых удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении.

Повышать уровень посещаемости сайта получателями услуг (реклама сайта). Продолжить мониторинг мнений граждан о качестве условий оказания услуг ГАУСО СО «Новоуральский КЦСОН» и проводить работу по устранению выявленных недостатков (при их наличии).

Заместитель председателя \_\_\_\_\_

О.С.Илемкова

(расшифровка)

Члены комиссии: \_\_\_\_\_

Е.В.Караваева

(расшифровка)

С.В.Коновалова

(расшифровка)

А.Н.Пушнина

(расшифровка)

И.В. Скоморохова

(расшифровка)

Н.А. Иванова

(расшифровка)