

**МИНИСТЕРСТВО  
СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ  
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Государственное автономное учреждение  
социального обслуживания Свердловской  
области «Комплексный центр социального  
обслуживания населения города Верхняя Салда»

Адрес: 624760, Свердловская область,  
г. Верхняя Салда, ул. Н.Фронта, 65  
тел./факс 8(34345) 5-12-75  
E-mail: soc035@egov66.ru  
kcsn\_vs@mail.ru

**УТВЕРЖДАЮ:**

**директор**



**ГАУСО СО «КЦСОН г. Верхняя Салда»**

**М.В. Скутина**

**« 29 » декабря 2023 года**

от 29.12.2023г. № 27

на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

**АКТ**

**по результатам опроса среди получателей социальных услуг  
ГАУСО СО «КЦСОН г. Верхняя Салда»  
в рамках независимой оценки качества оказания услуг**

**от 29.12.2023**

Комиссией, утвержденной Приказом директора от 23.03.2023 № 55-осн.

в составе:

председатель комиссии – зам. директора Панкратова А.В.;

члены комиссии - юрисконсульт Нестеренко Т.С., инженер Намятова О.Н.

на основании Федерального закона от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Письма Министерства социальной политики Свердловской области от 04.12.2018 № 07-17-12/9152 «О направлении материалов», Письма Министерства социальной политики Свердловской области от 13.05.2016 №

07-13-13/3715 «О критериях оценки учреждениями качественных показателей государственного задания», Приказа Министерства социальной политики Свердловской области № 494 от 19.08.2015 «О проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области, а также негосударственными (коммерческими и некоммерческими) организациями социального обслуживания, осуществляющими свою деятельность на территории Свердловской области» **в 4 квартале 2023 года** был проведен опрос получателей социальных услуг в виде анкетирования по независимой оценке качества оказания услуг.

Период проведения опроса (анкетирования) (через сайт учреждения [zabota035.msp.midural.ru](http://zabota035.msp.midural.ru)): **с 02.10.2023 по 29.12.2023.**

### **Результаты проведения опроса получателей социальных услуг ГАУСО СО «КЦСОН г. Верхняя Салда».**

Количество анкетизируемых получателей социальных услуг за 4 квартал: **202 человека**, что составляет более 10% от общего количества обслуженных граждан. Всего анкетизируемых за 12 месяцев 2023 года – 821 человек, что составляет более 10% от общего количества обслуженных граждан.

**1. При посещении организации обращались к информации о деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?**

Да - 202 чел. (100%)

Нет - 0 чел.

**2. Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**

Да - 202 чел. (100%)

Нет – 0 чел.

**3. Пользовались официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?**

Да - 140 чел. (69%)

Нет – 62 чел. (31%) – перешли к вопросу № 5

**4. Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?**

Да – 140 чел. (100%)

Нет – 0 чел.

**5. Своевременно была предоставлена услуга в организации, в которую 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 – 202 чел. (100%)

Нет – 0 чел.

**6. Удовлетворены 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 – 202 чел. (100%)

Нет – 0 чел.

**7. Имеют установленную группу инвалидности?**

Да – 60 чел. (30%)

Нет – 142 чел. (70%) – перешли к вопросу № 9

**8. Удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?**

Да – 60 чел. (100%)

Нет – 0 чел.

**9. Удовлетворены 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 – 202 чел. (100%)

Нет – 0 чел.

**10. Удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (социальные работники, работники организации, оказывающие услуги и прочие)?**

Да – 202 чел. (100%)

Нет – 0 чел.

**11. Пользовались 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 – 202 чел. (100%)

Нет – 0 чел.

**12. Удовлетворены 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 – 202 чел. (100%)

Нет – 0 чел.

**13. Готовы порекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могут ее рекомендовать, если будет возможность выбора организации)?**

Да – 202 чел. (100%)

Нет – 0 чел.

**14. Удовлетворены 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 – 202 чел. (100%)

Нет – 0 чел.

**15. Удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?**

Да – 202 чел. (100%)

Нет – 0 чел.

**16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:**  
Очень признательны и благодарны всему коллективу за чуткость, внимательность, добрые сердца. Мы ценим Ваш высокий профессионализм, уважение ко всем клиентам.

**Пол**

Мужской – 47 чел. (23%)

Женский – 155 чел. (77%)

**Возраст**

18 – 59 лет – 22 чел. (11%)

60 – 74 лет – 115 чел. (57%)

75 – 89 лет – 65 чел. (32%)

90 лет и старше – 0 чел. (0%)

**Название населенного пункта, в котором проведен опрос:**

Верхнесалдинский городской округ, ГО ЗАТО Свободный

**Полное название организации социального обслуживания Свердловской области, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)**

Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения города Верхняя Салда» (ГАУСО СО «КЦСОН г. Верхняя Салда»)

**Итоговая оценка удовлетворенности качеством оказания социальных услуг за 4 квартал 2023 года составляет 100%.**

Зам. директора \_\_\_\_\_ А.В. Панкратова

Инженер \_\_\_\_\_ О.Н. Намятова

Юрисконсульт \_\_\_\_\_ Т.С. Нестеренко