

Утверждено
Директор ЦКУ «СРЦН Сухоложского района»
Ветеринар Е.А. Братушева
«08» апреля 2024г.

АКТ
о проведении ежеквартального опроса получателей социальных услуг о
качестве оказания услуг в ЦКУ «СРЦН Сухоложского района»
за I квартал 2024 г.

Комиссией в составе: Мороз В.В., заместитель директора;
Мезянкина К.М., заместитель директора по ВРР;
Ефремова О.Ю. юрисконсульт;

проведен анализ анкет ежеквартального опроса получателей социальных услуг о качестве оказания
социальных услуг в I квартале 2024 г. заполненных воспитанниками совместно с Директором
учреждения (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 <input type="checkbox"/> нет	9 0
2	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации? <input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет	9 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 <input type="checkbox"/> нет	8 1
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 <input type="checkbox"/> нет	8 1
5	Удовлетворены ли Вы была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультанту), с графиком прихода социального работника на дом, виртуальным порядком и прочее)? («Да» - услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока; «нет» - услуга предоставлена с опозданием) <input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет	9 0
6	Удовлетворены ли Вы комфортом условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и размещение в организации, удовлетворяющее санитарно-гигиенических требований доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуг (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 <input type="checkbox"/> нет	9 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 <input type="checkbox"/> нет	0 9

<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет	1 8
8 Удовлетворены ли Вы доступностью предоставленной услуги для инвалидов в организации? <input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет	1
9 Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники служебной, приемного отделения и прочие работники)? <input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет	9 0
10 Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг при обращении в организацию (социальные работники, работники организации, оказывающие услуги и прочие)? <input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет	9 0
11 Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронный почта, электронный сервис (форма для подачи электронной 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 <input type="checkbox"/> нет	6 3
12 Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных средств связи (для подачи электронной обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)? <input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет	6
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 <input type="checkbox"/> нет	9 0
14 Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг: (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.); информацией внутри организации (наличием информационных табличек, указателей, сигнальных табло, информационных и прочих организационных условий оказания услуг)? <input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет	9 0
15 Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? <input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет	9 0
16 Укажите Ваш пол: <input type="checkbox"/> мужчина <input type="checkbox"/> женщина	2
17 Укажите Ваш возраст: 18 до 50 лет 51-60 лет 61-70 лет 71 - 80 лет 81-90 лет старше 90 лет	7 8 1 0 0 0
18 Укажите предоставляемую Вам форму социального обслуживания: <input type="checkbox"/> стационарная <input type="checkbox"/> полустационарная <input type="checkbox"/> домашняя	3 6 0

Выводы: в результате анализа 9 анкет получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством услуг, оказываемых ПКУ «СРЦН Сухоложского района» 100% опрошенных полностью удовлетворены качеством предоставляемых услуг.

Предложения по улучшению условий оказания услуг нет.

Заместитель директора _____ /В.В. Мороз/
Заместитель директора по ВРР _____ /К.М. Мезякина/
Юрисконсульт _____ /О.Ю. Ефремова/