

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



АКТ КОНТРОЛЯ

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

1) Пол

Мужской	92
Женский	152

2) Возраст (лет)

18-20	1
21-40	84
41-60	98
61-80	56
Старше 80	5

3) Форма социального обслуживания

Стационар	
Полустационар	244
Надомная	

4) Наименование поставщика (поставщиков) социальных услуг

ГАУСО СО «КЦСОН Ленинского района города Нижний Тагил»	244
--	-----

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	208
Нет	36
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	208
Нет	0

Анketируемый не ответил на вопрос	36
-----------------------------------	----

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

Да	181
Нет	63
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	181
Нет	0
Анketируемый не ответил на вопрос	63

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	244
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	244
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	103
Нет	141

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

Да	103
Нет	0
Анketируемый не ответил на вопрос	141

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	244
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	244
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	195
Нет	0
Анketируемый не ответил на вопрос	49

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	195
Нет	0
Анketируемый не ответил на вопрос	49

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

Да	244
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	244
Нет	0
Анketируемый не ответил на вопрос	0

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

Да	244
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 проведён ежеквартальный опрос получателей социальных услуг посредством анкетирования по вопросам, применяемым при проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг, утверждённых приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г. № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции». В опросе участвовало 244 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 62,3% (152 человек) составили

женщины, 37,7% (92 человек) – мужчины. По возрастным характеристикам: от 18 до 20 лет – 0,41 % (1 человек), в возрасте от 21 до 40 лет – 34,43% (84 человека), от 41 до 60 лет – 40,16% (98 человек), с 61 до 80 лет – 22,95% (56 человек), старше 80 лет – 2,05% (5 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 244 человека подтвердили, что при оказании социальных услуг работники Центра были доброжелательны и внимательны. Все 244 опрошенных получателей социальных услуг посоветовали бы своим родственникам и знакомым обратиться в Центр за получением социальных услуг. 100 % респондентов (244 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 244 человека (8 человек в Отделении дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов (ОДП), 6 человек в Социально-реабилитационном отделении (СРО), 63 человека - Участковой социальной службы (отделение профилактики и социального сопровождения) (УСС), 30 человек Отделения срочного социального обслуживания (ОССО), 22 человека в отделении социально-правовой помощи (ОСПП); 19 человек отделения психолога – педагогического сопровождения (ОППС); 7 человек отделения «Социальное такси»; 60 человека отделения сопровождения замещающих семей (ОСЗС); 32 человека отделения профилактики безнадзорности несовершеннолетних (ОПБН); Опрос был проведён выборочно в соответствии с условиями предоставления услуг в каждом конкретном структурном подразделении.

По итогам проведённого во II квартале 2024 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:

_____  Заместитель директора / А.В. Бабайлова

_____  Юрисконсульт / Е.А. Васильева

_____  Заведующий ОССО / Е.В. Барбуц

Секретарь комиссии:

_____  Специалист по социальной работе / Д.А. Смирнова