



УТВЕРЖДАЮ
Директор Центра
А.А. Горбунова
«25» марта 2025г

Акт

проведения ежеквартального опроса получателей социальных услуг о качестве оказания услуг в ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» за 1 квартал 2025 г.

Комиссией в составе: Манькова Н.В. заместитель директора;

Васильева Т.В., заведующий отделением социально-правовой помощи;

Жирова Е.И., специалист по социальной работе;

проведен анализ анкет ежеквартального опроса получателей социальных услуг о качестве оказания социальных услуг в 1 квартале 2025 г.

В результате анализа установлено:

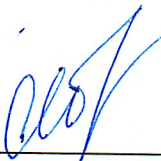
№	Показатели	Количество ответивших
1	<i>При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 3)</i>	
	<input type="checkbox"/> да	381
	<input type="checkbox"/> нет	0
2	<i>Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	381
	<input type="checkbox"/> нет	0
3	<i>Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 5)</i>	
	<input type="checkbox"/> да	365
	<input type="checkbox"/> нет	16
4	<i>Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	365
	<input type="checkbox"/> нет	0
5	<i>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)</i>	
	<input type="checkbox"/> да	381
	<input type="checkbox"/> нет	0
6	<i>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</i>	

	личном посещении у специалиста организации) и прочие условия)?	
	<input type="checkbox"/> да	381
	<input type="checkbox"/> нет	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	67
	<input type="checkbox"/> нет	314
8	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	
	<input type="checkbox"/> да	67
	<input type="checkbox"/> нет	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)?	
	<input type="checkbox"/> да	381
	<input type="checkbox"/> нет	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)?	
	<input type="checkbox"/> да	381
	<input type="checkbox"/> нет	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.)? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 13)	
	<input type="checkbox"/> да	381
	<input type="checkbox"/> нет	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)?	
	<input type="checkbox"/> да	381
	<input type="checkbox"/> нет	0
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	381
	<input type="checkbox"/> нет	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)?	
	<input type="checkbox"/> да	381
	<input type="checkbox"/> нет	0

15	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	
	<input type="checkbox"/> да	381
	<input type="checkbox"/> нет	0
16	Укажите Ваш пол:	
	<input type="checkbox"/> мужчина	67
	<input type="checkbox"/> Женщина	314
17	Укажите Ваш возраст:	
	<input type="checkbox"/> до 50 лет	92
	51 – 60 лет	103
	61 – 70 лет	113
	71 – 80 лет	65
	81 – 90 лет	6
	старше 90 лет	2
18	Укажите предоставляемую Вам форму социального обслуживания:	
	<input type="checkbox"/> стационарная	22
	<input type="checkbox"/> полустационарная	330
	<input type="checkbox"/> надомная	29

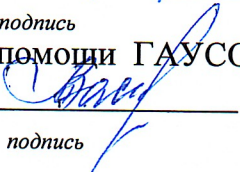
В результате анализа 381 анкеты получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством услуг, оказываемых ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» 100% опрошенных полностью удовлетворены качеством предоставляемых услуг.

Заместитель директора ГАУСО СО «КЦСОН
«Золотая осень» города Нижний Тагил»



Н.В. Манькова

Заведующий отделением социально-правовой помощи ГАУСО СО «КЦСОН
«Золотая осень» города Нижний Тагил»

подпись


Т.В. Васильева

Специалист по социальной работе ГАУСО СО «КЦСОН
«Золотая осень» города Нижний Тагил»



Е.И. Жирова