

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

«01» декабря 2025 г.



Акт

результатов опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг
ГАУСО СО «Новоуральский КЦСОН»
в 4 квартале 2025 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 13.01.2025 г. № 01 «Об организации работ по контролю качества социальных услуг в 2025 году» 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;
Кулешова Е.В., юристконсульт;
Иванова Н.А., заведующий отделением;
Бут О.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:

32 мужчины (27%);

85 женщин (73%).

Возраст участников опроса от 28 до 96 лет.

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

113 человек (96,6%) – в полустационарной форме социального обслуживания;

3 человека (2,5%) – 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).

65 получателей услуг (56,0%) 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.

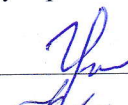
Предложений по улучшению условий оказания услуг в ГАУСО СО «Новоуральский КЦСОН» - нет.

Вывод: по результатам анкетирования:


- все анкетлируемые 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% анкетлируемых;
- все анкетлируемые (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% анкетлируемых;
- своевременно предоставлена услуга 100% анкетлируемых;
- комфортностью условий, в которых были оказаны услуги в ГАУСО СО «Новоуральский КЦСОН» удовлетворены 100% анкетлируемых;
- доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию, удовлетворены 100% анкетлируемых;
- доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, удовлетворены 100% анкетлируемых;
- пользовались какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением 100% анкетлируемых;
- доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия с организацией, удовлетворены 100% анкетлируемых;
- 100 % анкетлируемых готовы рекомендовать ГАУСО СО «Новоуральский КЦСОН» родственникам и знакомым;
- 100 % анкетлируемых удовлетворены организационными условиями предоставления услуг ГАУСО СО «Новоуральский КЦСОН»;
- 100 % анкетлируемых 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).

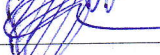
Заместитель председателя _____


 \ О.С.Илемкова
(расшифровка)


Члены комиссии: _____

 \ Е.В.Каравеева
(расшифровка)

 \ С.В.Коновалова
(расшифровка)

 \ Е.В.Кулешова
(расшифровка)

 \ О.В. Бут
(расшифровка)

 \ Н.А. Иванова
(расшифровка)