

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	135
Женский	205

2) Возраст (лет)

18-20	3
21-40	83
41-60	132
61-80	113
Старше 80	9

3) Форма социального обслуживания

Стационар	
Полустационар	340
Надомная	

4) Наименование поставщика (поставщиков) социальных услуг

ГАУСО СО «КЦСОН Ленинского района города Нижний Тагил»	340
--	-----

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	310
Нет	30
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	310
Нет	0
Анкетированный не ответил на вопрос	30

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

Да	283
Нет	57
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	283
Нет	0
Анketируемый не ответил на вопрос	57

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	340
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	340
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	163
Нет	177

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

Да	163
Нет	0
Анketируемый не ответил на вопрос	177

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	340
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	340
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	308
Нет	32
Анketируемый не ответил на вопрос	0

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	308
Нет	0
Анketируемый не ответил на вопрос	32

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

Да	340
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	340
Нет	0
Анketируемый не ответил на вопрос	0

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

Да	340
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 261 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 60,29% (205 человек) составили женщины, 39,71% (135 человек) – мужчины. По возрастным характеристикам: от 18 до 20 лет – 0,88% (3 человек), в возрасте от 21 до 40 лет – 24,41% (83 человека), от 41 до 60 лет – 38,82% (132 человек), с 61 до 80 лет – 33,24% (113 человек), старше 80 лет – 2,65 % (9 человек).

Результаты опроса показали **стопроцентную** удовлетворённость клиентов по всем ключевым аспектам работы Центра:

- качеством и полнотой информации о его деятельности;
- доступностью условий оказания услуг;
- благоустройством и содержанием помещений и территории;
- быстротой предоставления услуг (среднее время ожидания приёма составило менее 5 минут);
- профессиональной компетентностью и грамотностью персонала.


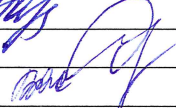
Все 340 респондента подтвердили, что сотрудники Центра были доброжелательны и внимательны, а услуги были оказаны своевременно и в срок. Каждый из опрошенных получателей социальных услуг готов порекомендовать Центр своим родственникам и знакомым.

Опрос был проведён по полустационарной форме социального обслуживания в нем приняли участие 340 человек (8 человек в Отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов (ОДПИ), 12 человек в Социально-реабилитационном отделении (СРО), 88 человек -Участковая социальная служба (отделение профилактики и социального сопровождения) (УСС), 39 человек Отделения срочного социального обслуживания (ОССО), 37 человек в отделении социально-правовой помощи (ОСПП);36 человек отделения психолога – педагогической помощи (ОППП); 8 человек отделения «Социальное такси»;65 человека отделения сопровождения замещающих семей (ОСЗС); 47 человека отделения профилактики безнадзорности несовершеннолетних(ОПБН); Опрос был проведён выборочно в соответствии с условиями предоставления услуг в каждом конкретном структурном подразделении.

По итогам проведённого в I квартале 2026 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 / Е.В. Барбуц
 _____ Заместитель директора /О.А. Байманова
 _____ Юрисконсульт / Е.А. Васильева

Секретарь комиссии:

 _____ Специалист по социальной работе / Д.А. Смирнова