



УТВЕРЖДАЮ

Директор Центра

А.А. Горбунова

«31» марта 2017 г.

Акт

проведения ежеквартального опроса получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» г. Н.-Тагил» за 1 квартал 2017 г.

Комиссией в составе: Беляева Г.С., заместитель директора;

Мартыанова Д.Е., специалист по социальной работе ОМО;

Полякова Е.Н., специалист по кадрам

проведен анализ ежеквартального опроса получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в 1 квартале 2017 г.

В результате анализа установлено

№	Показатели	Количество ответивших
1.	Укажите Ваш пол:	
	<input type="checkbox"/> мужчина	40
	<input type="checkbox"/> Женщина	68
2.	Укажите Ваш возраст:	
	<input type="checkbox"/> до 50 лет	6
	51 – 60 лет	20
	61 – 70 лет	40
	71 – 80 лет	29
	81 – 90 лет	12
	старше 90 лет	1
3.	Укажите предоставляемую Вам форму социального обслуживания:	
	<input type="checkbox"/> стационарная	0
	<input type="checkbox"/> полустационарная	88
	<input type="checkbox"/> надомная	20
4.	Укажите наименование поставщика (поставщиков) социальных услуг:	
	<input type="checkbox"/> ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» г. Н.- Тагил»	108
5.	Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе организации социального обслуживания (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне) предоставления социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети Интернет, при личном обращении?	
	<input type="checkbox"/> да	108
	<input type="checkbox"/> нет	0
6.	Удовлетворены ли Вы доступностью условий оказания услуг?	
	<input type="checkbox"/> да	108
	<input type="checkbox"/> нет	0
7.	Удовлетворены ли Вы благоустройством и содержанием помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена?	
	<input type="checkbox"/> да	108
	<input type="checkbox"/> нет	0
8.	Достаточно ли быстро была предоставлена социальная услуга с момента Вашего обращения?	
	<input type="checkbox"/> да	108

	<input type="checkbox"/> нет	0
9.	<i>Укажите среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг:</i>	
	<input type="checkbox"/> менее 15 минут	101
	<input type="checkbox"/> от 15 до 30 минут	7
	<input type="checkbox"/> более 30 минут	0
10.	<i>Сотрудники организации социального обслуживания при оказании Вам услуг вежливы, доброжелательны и внимательны?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	108
	<input type="checkbox"/> нет	0
11.	<i>Удовлетворены ли Вы компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	108
	<input type="checkbox"/> нет	0
12.	<i>Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данной организации?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	108
	<input type="checkbox"/> нет	0
13.	<i>Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг в организации социального обслуживания?</i>	

Условия предоставления услуг	Да	Нет	Не могу оценить
Жилое помещение	-		
Наличие оборудования для предоставления социальных услуг	108		
Питание	9		
Мебель, мягкий инвентарь	9		
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	20		
Хранение личных вещей	-		
Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения	9		
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования	9		
Порядок оплаты социальных услуг	108		
Конфиденциальность предоставления социальных услуг	108		
График посещения родственниками в организации социального обслуживания	-		
Периодичность прихода социальных работников на дом	20		
Оперативность решения вопросов	108		

№	Вариант ответа	Количество ответивших
14.	Если Вы участвуете в мероприятиях (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.), проводимых организацией социального обслуживания, удовлетворены ли Вы их качеством?	
	<input type="checkbox"/> да	108
	<input type="checkbox"/> нет	0
	<input type="checkbox"/> не могу оценить	0
15.	Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию социального обслуживания за получением социальных услуг?	
	<input type="checkbox"/> да	108
	<input type="checkbox"/> нет	0

Предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

- 1) ремонт квартир со скидкой;
- 2) парикмахерская со скидкой для пенсионеров.

Выводы:


В результате анализа 108 анкет получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством услуг, оказываемых ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» г. Н.-Тагил» 100% опрошенных полностью удовлетворены качеством предоставляемых услуг

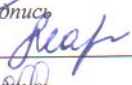
Место печати

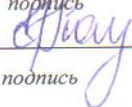
Заместитель директора ГАУ «КЦСОН
«Золотая осень» г. Н. - Тагил»

Специалист по социальной работе ОМО

Специалист по кадрам


подпись


подпись


подпись

Г.С.Беляева

Д.Е.Мартьянова

Е.Н.Полякова



ПОТВЕРЖДАЮ
Директор Центра
А.А.Горбунова
«30» июня 2017 г.

Акт

проведения ежеквартального опроса получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» г. Н.-Тагил» за 2 квартал 2017 г.

Комиссией в составе: Беляева Г.С., заместитель директора;
Мартыанова Д.Е., специалист по социальной работе ОМО;
Полякова Е.Н., специалист по кадрам

проведен анализ ежеквартального опроса получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством оказания социальных услуг во 2 квартале 2017 г.

В результате анализа установлено

№	Показатели	Количество ответивших
1.	Укажите Ваш пол:	
	<input type="checkbox"/> мужчина	29
	<input type="checkbox"/> Женщина	79
2.	Укажите Ваш возраст:	
	<input type="checkbox"/> до 50 лет	6
	51 – 60 лет	20
	61 – 70 лет	40
	71 – 80 лет	29
	81 – 90 лет	12
	старше 90 лет	1
3.	Укажите предоставляемую Вам форму социального обслуживания:	
	<input type="checkbox"/> стационарная	0
	<input type="checkbox"/> полустационарная	88
	<input type="checkbox"/> домашняя	20
4.	Укажите наименование поставщика (поставщиков) социальных услуг:	
	<input type="checkbox"/> ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» г. Н.- Тагил»	108
5.	Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе организации социального обслуживания (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне) предоставления социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети Интернет, при личном обращении?	
	<input type="checkbox"/> да	108
	<input type="checkbox"/> нет	0
6.	Удовлетворены ли Вы доступностью условий оказания услуг?	
	<input type="checkbox"/> да	108
	<input type="checkbox"/> нет	0
7.	Удовлетворены ли Вы благоустройством и содержанием помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена?	
	<input type="checkbox"/> да	108
	<input type="checkbox"/> нет	0
8.	Достаточно ли быстро была предоставлена социальная услуга с момента Вашего обращения?	
	<input type="checkbox"/> да	108

	<input type="checkbox"/> нет	0
9.	<i>Укажите среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг:</i>	
	<input type="checkbox"/> менее 15 минут	108
	<input type="checkbox"/> от 15 до 30 минут	0
	<input type="checkbox"/> более 30 минут	0
10.	<i>Сотрудники организации социального обслуживания при оказании Вам услуг вежливы, доброжелательны и внимательны?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	108
	<input type="checkbox"/> нет	0
11.	<i>Удовлетворены ли Вы компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	108
	<input type="checkbox"/> нет	0
12.	<i>Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данной организации?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	108
	<input type="checkbox"/> нет	0
13.	<i>Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг в организации социального обслуживания?</i>	

Условия предоставления услуг	Да	Нет	Не могу оценить
Жилое помещение	-		
Наличие оборудования для предоставления социальных услуг	108		
Питание	9		
Мебель, мягкий инвентарь	9		
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	20		
Хранение личных вещей	-		
Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения	9		
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования	9		
Порядок оплаты социальных услуг	108		
Конфиденциальность предоставления социальных услуг	108		
График посещения родственниками в организации социального обслуживания	-		
Периодичность прихода социальных работников на дом	20		
Оперативность решения вопросов	108		

№	Вариант ответа	Количество ответивших
14.	<i>Если Вы участвуете в мероприятиях (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.), проводимых организацией социального обслуживания, удовлетворены ли Вы их качеством?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	108
	<input type="checkbox"/> нет	0
	<input type="checkbox"/> не могу оценить	0
15.	<i>Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию социального обслуживания за получением социальных услуг?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	108
	<input type="checkbox"/> нет	0

Предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

- 1)стимулирование сотрудников денежными премиями;
- 2)медицинская сестра на дом;
- 3)парикмахер, косметолог.

Выводы:

В результате анализа 108 анкет получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством услуг, оказываемых ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» г. Н.-Тагил» 100% опрошенных полностью удовлетворены качеством предоставляемых услуг

Заместитель директора ГАУ «КЦСОН
«Золотая осень» г. Н. - Тагил»


подпись


Г.С.Беляева

Специалист по социальной работе ОМО


подпись

Д.Е.Мартьянова

Специалист по кадрам


подпись

Е.Н.Полякова



УТВЕРЖДАЮ

Директор Центра

А.А. Горбунова

«29» сентября 2017 г.

Акт

проведения ежеквартального опроса получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» г. Н.-Тагил» за 3 квартал 2017 г.

Комиссией в составе: Климовских И.А., заместитель директора;

Мартьянова Д.Е., специалист по социальной работе ОМО;

Витюнина Е.С., специалист по социальной работе ОМО.

проведен анализ ежеквартального опроса получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в 3 квартале 2017 г.

В результате анализа установлено

№	Показатели	Количество ответивших
1.	Укажите Ваш пол:	
	<input type="checkbox"/> мужчина	37
	<input type="checkbox"/> Женщина	71
2.	Укажите Ваш возраст:	
	<input type="checkbox"/> до 50 лет	3
	51 – 60 лет	12
	61 – 70 лет	47
	71 – 80 лет	35
	81 – 90 лет	10
	старше 90 лет	1
3.	Укажите предоставляемую Вам форму социального обслуживания:	
	<input type="checkbox"/> стационарная	0
	<input type="checkbox"/> полустационарная	88
	<input type="checkbox"/> надомная	20
4.	Укажите наименование поставщика (поставщиков) социальных услуг:	
	<input type="checkbox"/> ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» г. Н.- Тагил»	108
5.	Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе организации социального обслуживания (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне) предоставления социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети Интернет, при личном обращении?	
	<input type="checkbox"/> да	108
	<input type="checkbox"/> нет	0
6.	Удовлетворены ли Вы доступностью условий оказания услуг?	
	<input type="checkbox"/> да	108
	<input type="checkbox"/> нет	0
7.	Удовлетворены ли Вы благоустройством и содержанием помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена?	
	<input type="checkbox"/> да	108
	<input type="checkbox"/> нет	0
8.	Достаточно ли быстро была предоставлена социальная услуга с момента Вашего обращения?	
	<input type="checkbox"/> да	108

	<input type="checkbox"/> нет	0
9.	Укажите среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг:	
	<input type="checkbox"/> менее 15 минут	108
	<input type="checkbox"/> от 15 до 30 минут	0
	<input type="checkbox"/> более 30 минут	0
10.	Сотрудники организации социального обслуживания при оказании Вам услуг вежливы, доброжелательны и внимательны?	
	<input type="checkbox"/> да	108
	<input type="checkbox"/> нет	0
11.	Удовлетворены ли Вы компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг?	
	<input type="checkbox"/> да	108
	<input type="checkbox"/> нет	0
12.	Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данной организации?	
	<input type="checkbox"/> да	108
	<input type="checkbox"/> нет	0
13.	Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг в организации социального обслуживания?	
Условия предоставления услуг		Да Нет Не могу оценить
Жилое помещение		-
Наличие оборудования для предоставления социальных услуг		108
Питание		9
Мебель, мягкий инвентарь		9
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг		20
Хранение личных вещей		-
Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения		9
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования		9
Порядок оплаты социальных услуг		108
Конфиденциальность предоставления социальных услуг		108
График посещения родственниками в организации социального обслуживания		-
Периодичность прихода социальных работников на дом		20
Оперативность решения вопросов		108

№	Вариант ответа	Количество ответивших
14.	<i>Если Вы участвуете в мероприятиях (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.), проводимых организацией социального обслуживания, удовлетворены ли Вы их качеством?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	108
	<input type="checkbox"/> нет	0
	<input type="checkbox"/> не могу оценить	0
15.	<i>Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию социального обслуживания за получением социальных услуг?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	108
	<input type="checkbox"/> нет	0

Предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

- 1) все устраивает;
- 2) уменьшить нагрузку социальному работнику;
- 3) ОДП – здравница для души и тела;
- 4) большое спасибо за хороший отдых в ОДП;
- 5) довольны всем, молодцы сотрудники ОДП;
- 6) сотрудники ОДП – супер;
- 7) чудный отдых в ОДП.

Выводы:

В результате анализа 108 анкет получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством услуг, оказываемых ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» г. Н.-Тагил» 100% опрошенных полностью удовлетворены качеством предоставляемых услуг

Заместитель директора ГАУ «КЦСОН
«Золотая осень» г. Н. - Тагил»


 подпись

И.А.Климовских

Специалист по социальной работе ОМО


 подпись

Д.Е.Мартьянова

Специалист по социальной работе ОМО


 подпись

Е.С.Витюнина



Акт

проведения ежеквартального опроса получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» г. Н.-Тагил» за 4 квартал 2017 г.

Комиссией в составе: Климовских И.А., заместитель директора;

Мартьянова Д.Е., методист ОМО;

Витюнина Е.С., юрисконсульт

проведен анализ ежеквартального опроса получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в 4 квартале 2017 г.

В результате анализа установлено:

№	Показатели	Количество ответивших
1.	Укажите Ваш пол:	
	<input type="checkbox"/> мужчина	37
	<input type="checkbox"/> Женщина	71
2.	Укажите Ваш возраст:	
	<input type="checkbox"/> до 50 лет	1
	51 – 60 лет	21
	61 – 70 лет	44
	71 – 80 лет	31
	81 – 90 лет	10
	старше 90 лет	1
3.	Укажите предоставляемую Вам форму социального обслуживания:	
	<input type="checkbox"/> стационарная	0
	<input type="checkbox"/> полустационарная	88
	<input type="checkbox"/> надомная	20
4.	Укажите наименование поставщика (поставщиков) социальных услуг:	
	<input type="checkbox"/> ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» г. Н.- Тагил»	108
5.	Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе организации социального обслуживания (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне) предоставления социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети Интернет, при личном обращении?	
	<input type="checkbox"/> да	108
	<input type="checkbox"/> нет	0
6.	Удовлетворены ли Вы доступностью условий оказания услуг?	
	<input type="checkbox"/> да	108
	<input type="checkbox"/> нет	0
7.	Удовлетворены ли Вы благоустройством и содержанием помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена?	
	<input type="checkbox"/> да	108

	<input type="checkbox"/> нет	0
8.	<i>Достаточно ли быстро была предоставлена социальная услуга с момента Вашего обращения?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	108
	<input type="checkbox"/> нет	0
9.	<i>Укажите среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг:</i>	
	<input type="checkbox"/> менее 15 минут	108
	<input type="checkbox"/> от 15 до 30 минут	0
	<input type="checkbox"/> более 30 минут	0
10.	<i>Сотрудники организации социального обслуживания при оказании Вам услуг вежливы, доброжелательны и внимательны?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	108
	<input type="checkbox"/> нет	0
11.	<i>Удовлетворены ли Вы компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	108
	<input type="checkbox"/> нет	0
12.	<i>Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данной организации?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	108
	<input type="checkbox"/> нет	0
13.	<i>Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг в организации социального обслуживания?</i>	
Условия предоставления услуг		Да Нет Не могу оценить
Жилое помещение		-
Наличие оборудования для предоставления социальных услуг		108
Питание		9
Мебель, мягкий инвентарь		9
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг		20
Хранение личных вещей		-
Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения		9
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования		9
Порядок оплаты социальных услуг		108
Конфиденциальность предоставления социальных услуг		108
График посещения родственниками в организации социального обслуживания		-
Периодичность прихода социальных работников на дом		20

Оперативность решения вопросов	108		
--------------------------------	-----	--	--

№	Вариант ответа	Количество ответивших
14.	<i>Если Вы участвуете в мероприятиях (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.), проводимых организацией социального обслуживания, удовлетворены ли Вы их качеством?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	108
	<input type="checkbox"/> нет	0
	<input type="checkbox"/> не могу оценить	0
15.	<i>Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию социального обслуживания за получением социальных услуг?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	108
	<input type="checkbox"/> нет	0

Выводы:

В результате анализа 108 анкет получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством услуг, оказываемых ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» г. Н.-Тагил» 100% опрошенных полностью удовлетворены качеством предоставляемых услуг.

Заместитель директора ГАУ «КЦСОН
«Золотая осень» г. Н. - Тагил»


подпись

И.А.Климовских

Методист ОМО


подпись

Д.Е.Мартьянова

Юрисконсульт


подпись

Е.С.Витюнина