

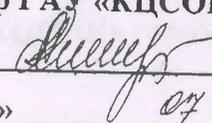


МИНИСТЕРСТВО  
СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ  
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ГАУ «КЦСОН» г. Верхняя Салда  
Адрес: 624760, Свердловская область,  
г. Верхняя Салда, ул. Н.Фронта, 65  
тел./факс 8(34345) 5 - 12 - 75  
E-mail: [soc035@egov66.ru](mailto:soc035@egov66.ru)  
[kcsn-vs@mail.ru](mailto:kcsn-vs@mail.ru)

Исх. № 100-з от 03.07.2017

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГАУ «КЦСОН» г. Верхняя Салда  
 Л.А. Шевченко  
« 03 » \_\_\_\_\_ 2017 года

АКТ

по результатам проведения опроса среди получателей социальных услуг  
в рамках независимой оценки качества оказания услуг

от 03.07.2017

Комиссией, утвержденной Приказом директора от 30.12.2016 года № 271-осн.  
в составе:

председатель комиссии – зам. директора Майшмаз Т.А.;  
члены комиссии - зам. директора Скутина М.В., зам. директора Николаюк А.В.,  
специалист по кадрам Тарскова О.А.

на основании письма Министерства социальной политики Свердловской области  
от 13.05.2016 № 07-13-13/3715 «О критериях оценки учреждениями качественных  
показателей государственного задания» **во 2 квартале 2017 года** был проведен оп-  
рос получателей социальных услуг в виде анкетирования по независимой оценке ка-  
чества оказания услуг.

Период проведения опроса (анкетирования) (в т.ч. через сайт учреждения  
[kcsn-vs.ru](http://kcsn-vs.ru)): с **01.04.2017 по 30.06.2017.**

**Результаты проведения опроса (анкетирования)  
получателей социальных услуг ГАУ «КЦСОН» г. Верхняя Салда  
по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг  
за 2 квартал 2017 года**

на основании Приказа Министерства социальной политики Свердловской области № 494 от 19.08.2015 «О проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области, а также негосударственными (коммерческими и некоммерческими) организациями социального обслуживания, осуществляющими свою деятельность на территории Свердловской области»

Количество анкетизируемых получателей социальных услуг: 300 человек (10% от общего количества обслуженных граждан за 2 квартал 2017 года – 2 972 человека)

Наименование поставщика социальных услуг: ГАУ «КЦСОН» города Верхняя Салда

1. Пол:

муж. - 21 %  
жен. - 79%

2. Возраст:

18-59 лет – 18%  
60-74 лет – 58%  
75-89 лет - 23%  
90 и старше – 1%

3. Предоставляемая форма социального обслуживания:

Стационарная – 30%  
Полустационарная – 58%  
Надомная – 12%

4. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе организации социального обслуживания (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и порядком (перечнем) предоставления социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении:

да - 100%  
нет - \_\_\_\_\_%

5. Удовлетворенность доступностью условий оказания услуг:

да - 100%  
нет - \_\_\_\_\_%

6. Удовлетворенность благоустройством и содержанием помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена:

да - 100%  
нет - \_\_\_\_\_%

7. Достаточно ли быстро предоставляются социальные услуги с момента обращения получателей социальных услуг:

Да - 100%  
нет - \_\_\_\_\_%

8. Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг:

менее 15 минут - 88%  
от 15 до 30 минут - 12%  
более 30 минут - \_\_\_\_\_%

9. Сотрудники организации социального обслуживания при оказании услуг вежливы, доброжелательны и внимательны:

да - 100%  
нет - \_\_\_\_\_%

10. Удовлетворенность компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении услуг:

да - 100%  
нет - \_\_\_\_\_%

11. Изменение качества жизни в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данной организации:

да - 100%

нет - \_\_\_\_\_%

12. Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг в организации социального обслуживания:

Условия предоставления услуг	Да	Нет	Не могут оценить
Жилое помещение	100%		
Наличие оборудования для предоставления социальных услуг	100%		
Питание	55% СРО и ОДП		45%
Мебель, мягкий инвентарь	88%		12% ОСО на дому
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	100%		
Хранение личных вещей	100%		
Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения	88%		12% ОСО на дому
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования	88%		12% ОСО на дому
Порядок оплаты социальных услуг	67%		33% ОССО, ОУСО
Конфиденциальность предоставления социальных услуг	100%		
График посещения родственниками в организации социального обслуживания	100%		
Периодичность прихода социальных работников на дом	12%		88%
Оперативность решения вопросов	100%		

13. Удовлетворенность участием в мероприятиях (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.), проводимых организацией социального обслуживания, удовлетворенность их качеством:

да - 100%

нет - \_\_\_\_\_%

не могут оценить - \_\_\_\_\_%

14. Рекомендации родственникам и знакомым обратиться в данную организацию социального обслуживания за получением социальных услуг:

да - 100%

нет - \_\_\_\_\_%

Предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:  
1. Открыть процедурный кабинет в ОДП 2. Приобрести автобус для экскурсий

Итоговая оценка удовлетворенности качеством оказания социальных услуг за 2 квартал 2017 года составляет 99,8%.

Зам. директора \_\_\_\_\_ Т.А. Майшмаз

Зам. директора \_\_\_\_\_ М.В. Скутина

Зам. директора \_\_\_\_\_ А.В. Николаюк

Зам. директора \_\_\_\_\_ О.А. Тарскова

9	Вежливость, доброжелательность и внимательность сотрудников	Да	90	75	45	36	45	9	300	100%	
		Нет									
10	Удовлетворенность компетентностью персонала	Да	90	75	45	36	45	9	300	100%	
		Нет									
11	Изменение качества жизни в положительную сторону	Да	90	75	45	36	45	9	300	100%	
		Нет									
Жилое помещение		Да	90	75	45	36	45	9	300	100%	
		Нет									
		Не могу оценить								165	55%
Наличие оборудования		Да	90	75	45	36	45	9	300	100%	
		Нет									
		Не могу оценить									
Питание		Да	90	75							
		Нет			45	36	45	9	135	45%	
		Не могу оценить					45	9	264	88%	
Мебель, мягкий инвентарь		Да	90	75	45						
		Нет				36				36	12%
		Не могу оценить					36	45	9	300	100%
Предоставление СБ и гигиенических услуг		Да	90	75	45	36	45	9	300	100%	
		Нет									
		Не могу оценить									
Хранение личных вещей		Да	90	75	45	36	45	9	300	100%	
		Нет									
		Не могу оценить						45	9	264	88%
Оборудованные санитарно-гигиенические условия для инвалидов		Да	90	75	45						
		Нет				36				36	12%
		Не могу оценить									
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования		Да	90	75	45	36	45	9	264	88%	
		Нет								36	12%
		Не могу оценить									
Порядок оплаты соц. услуг		Да	90	75		36				201	67%
		Нет			45		45	9	99	33%	
		Не могу оценить					45	9	300	100%	
Конфиденциальность предоставления соц. услуг		Да	90	75	45	36	45	9	300	100%	
		Нет									
		Не могу оценить									
График посещения родственниками		Да	90	75	45	36	45	9	300	100%	
		Нет									
		Не могу оценить					36			36	12%
Периодичность прихода соц. работников на дом		Да									
		Нет									
		Не могу оценить	90	75	45		45	9	264	88%	
Оперативность решения вопросов		Да	90	75	45	36	45	9	300	100%	
		Нет									
		Не могу оценить									
13	Удовлетворенность качеством проведения мероприятий	Да	90	75	45	36	45	9	300	100%	
		Нет									
		Не могу оценить									
14	Порекомендуют ли знакомым	Да	90	75	45	36	45	9	300	100%	
		Нет									
15	Предложения										

12. Удовлетворенность условиями предоставления соц. услуг