



**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  
kcsn-vs@mail.ru

Исх. № 155-з от 02.10.2017

**УТВЕРЖДАЮ:**

Директор ГАУ «КЦСОН» г. Верхняя Салда  
Л.А. Шевченко  
« 02 » 10 2017 года

**АКТ**

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

**от 02.10.2017**

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.,  
юрисконсульт Аллаярова 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» **в 3 квартале 2017 года** был проведен опрос  
получателей социальных услуг в виде анкетирования по независимой оценке каче-  
ства оказания услуг.

Период проведения опроса (анкетирования) (в т.ч. через сайт учреждения  
kcsn-vs.ru): **с 01.07.2017 по 30.09.2017.**

**Результаты проведения опроса (анкетирования)  
получателей социальных услуг ГАУ «КЦСОН» г. Верхняя Салда  
по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг  
за 3 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: 350 человек (более 10% от общего количества обслуженных граждан за 3 квартал 2017 года – 2 491 человек)

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

1. Пол:  
муж. - 20 %  
жен. - 80%
2. Возраст:  
18-59 лет – 29%  
60-74 лет – 48%  
75-89 лет - 23%  
90 и старше –
3. Предоставляемая форма социального обслуживания:  
Стационарная – 26%  
Полустационарная – 64%  
Надомная – 10%
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	47% СРО и ОДП		53%
Мебель, мягкий инвентарь	90%		10% ОСО на дому
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	73%		27%
Хранение личных вещей	100%		
Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения	90%		10% ОСО на дому
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования	90%		10% ОСО на дому
Порядок оплаты социальных услуг	57%		43% ОССО, ОУСО
Конфиденциальность предоставления социальных услуг	100%		
График посещения родственниками в организации социального обслуживания	100%		
Периодичность прихода социальных работников на дом	10%		90%
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 3 квартал 2017 года составляет 100%.

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

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

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

Юрисконсульт \_\_\_\_\_ О.А. Аллаярова