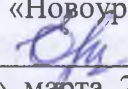


Министерство социальной политики
Свердловской области
государственное автономное учреждение
социального обслуживания
Свердловской области
**НОВОУРАЛЬСКИЙ КОМПЛЕКСНЫЙ
ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ**
(ГАУ «Новоуральский КЦСОН»)
ул. Гагарина, 7а, г. Новоуральск,
Свердловская область, 624130

УТВЕРЖДАЮ
Директор
ГАУ «Новоуральский КЦСОН»
 Л.Г. Еремина
«12» марта 2018 года

Акт

результатов опроса по удовлетворённости получателей социальных услуг качеством оказания
социальных услуг в ГАУ «Новоуральский КЦСОН»
в 1 квартале 2018 года.

В соответствии с приказом ГАУ «Новоуральский КЦСОН» от 01.06.2016 г. №17/1 «Об организации работ по контролю качества социальных услуг» с целью определения фактического значения удовлетворенности получателей социальных услуг качеством социальных услуг в ГАУ «Новоуральский КЦСОН» проведен опрос получателей по вопросам, применяемым при проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области, утвержденным приказом Министерства социальной политики от 19.08.2015 № 494.

Комиссия в составе:

Председатель: Еремина Л.Г., директор;

Секретарь: Киселева М.М., специалист по социальной работе

Члены комиссии: Караваева Е.В., заместитель директора;

Лаберко А.В., юрисконсульт;

Чекрыгина Е.В., заведующий консультативным отделением;

Скоморохова И.В., заведующий срочным отделением;

Иванова Н.А., заведующий отделением участковой службы.

провела анализ результатов анкетирования получателей социальных услуг.

При анализе результатов анкетирования получены следующие результаты: в опросе приняли участие **72 получателя социальных услуг**, из них:

22 мужчин (31%);

50 женщин (69%).

Возраст участников опроса от 29 до 93 лет.

5 человека (7%) – в стационарной форме;

48 человек (67%) – в полустационарной форме;

19 человек (26%) – на дому.

72 получателя социальных услуг (100%) знают наименование поставщика, предоставляющего им социальные услуги.

72 получателя социальных услуг (100%) удовлетворены качеством и полнотой информации о работе ГАУ «Новоуральский КЦСОН» и о порядке (перечня) предоставления социальных услуг, информацией, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети Интернет, при личном обращении.

72 получателя социальных услуг (100%) удовлетворены доступностью условий оказания услуг.

72 получателя социальных услуг (100%) удовлетворены благоустройством и содержанием помещений ГАУ «Новоуральский КЦСОН» и территорией, на которой расположено учреждение.

72 получателя социальных услуг (100%) на вопрос «достаточно ли быстро была предоставлена социальная услуга с момента Вашего обращения?» ответила положительно.

Среднее время ожидания приема к специалистам ГАУ «Новоуральский КЦСОН» при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг: менее 15 минут составило у 72 получателей социальных услуг (100%).

На вопрос «Сотрудники организации социального обслуживания при оказании Вам услуг вежливы, доброжелательны и внимательны?» 72 получателя социальных услуг (100%) ответили «да».

72 получателя социальных услуг (100%) удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении услуг.

У 72 получателей социальных услуг (100%) изменилось качество жизни (жизни родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг в ГАУ «Новоуральский КЦСОН».

Оценка удовлетворенности условиями предоставления социальных услуг в учреждении распределилась следующим образом:


	Условия предоставления социальных услуг	Да	Нет	Не могу оценить
1	Жилое помещение	72чел.	0 чел.	0 чел.
2	Наличие оборудования для предоставления социальных услуг	72чел.	0 чел.	0 чел.
3	Питание	5 чел.	0 чел.	67 чел.
4	Мебель, мягкий инвентарь	72чел.	0 чел.	0 чел.
5	Предоставление социально - бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	72чел.	0 чел.	0 чел.
6	Хранение личных вещей	5 чел.	0 чел.	67 чел.
7	Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения	5 чел.	0 чел.	67 чел.
8	Санитарное содержание санитарно - технического оборудования	72чел.	0 чел.	0 чел.
9	Порядок оплаты социальных услуг	72чел.	0 чел.	0 чел.
10	Конфиденциальность предоставления социальных услуг	72чел.	0 чел.	0 чел.
11	График посещения родственниками в организации социального обслуживания	72чел.	0 чел.	0 чел.
12	Периодичность прихода социальных работников на дом	72чел.	0 чел.	0 чел.
13	Оперативность решения вопросов	72чел.	0 чел.	0 чел.

60 получателей социальных услуг (83%) удовлетворены качеством мероприятий (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.), проводимых ГАУ «Новоуральский КЦСОН», в которых они участвовали, 1 получатель социальных услуг (2%) не может оценить мероприятия проводимые ГАУ «Новоуральский КЦСОН», 11 получателей социальных услуг (15%) не участвует в мероприятиях проводимые ГАУ «Новоуральский КЦСОН»,



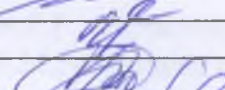


72 получателя социальных услуг (100%) посоветовали бы своим родственникам и знакомым обратиться в ГАУ «Новоуральский КЦСОН» за получением социальных услуг.

Предложений, пожеланий по улучшению качества предоставляемых социальных услуг нет.

Вывод: по результатам анкетирования 100% получателей социальных услуг знают наименование поставщика, предоставляющего им социальные услуги, удовлетворены качеством и полнотой информации о работе ГАУ «Новоуральский КЦСОН», о порядке (перечне) предоставления социальных услуг, удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении услуг, считают, что сотрудники организации вежливы, доброжелательны и внимательны. У 100% респондентов в результате получения социальных услуг в ГАУ «Новоуральский КЦСОН» качество жизни изменилось в положительную сторону. Таким образом, получатели социальных услуг, находящиеся на обслуживании в ГАУ «Новоуральский КЦСОН» удовлетворены качеством предоставления социальных услуг учреждения.

Председатель комиссии  Еремина Л.Г.

Члены комиссии:

	Каравеева Е.В.
	Лаберко А.В.
	Чекрыгина Е.В.
	Скоморохова И.В.
	Иванова Н.А.