Утверждаю::
Директор ГАУ «СРЦН
«Золушка» Тавдинского района»
_____ Ермачкова Л.А.

АКТ

Проведенного анкетирования по мониторингу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ГАУ «СРЦН Тавдинского района» за 1 квартал 2018 года

Дата мониторинга – 26.03.2018. №__1_ г. Тавда

В соответствии с приказом ГАУ «СРЦН«Золушка» Тавдинского района» от 09.01.2018 г. № 15-о «О проведении оценки качественных показателей государственного задания» с целью определения фактического значения удовлетворенности получателей социальных услуг качеством социальных услуг в ГАУ «СРЦН«Золушка» Тавдинского района» 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 комиссии – Гольцева Е.В., заместитель директора

Члены комиссии:

Павлова Н.В. – специалист отдела комплектования и учета кадров;

Лобанова Н.А. – заведующая отделением срочного социального обслуживания;

Провели анализ) получателей социальных услуг учреждения

При анализе результатов анкетирования получены следующие результаты:

В опросе приняли участие **105 получателя услуг** , в том числе **41 мужчин(39,05%)** и **64 женщины (60,95%), из них в надомном** социальном обслуживании- **71 получатель услуг**, **в стационарной форме** социального обслуживания - **21 получатель услуг; в полустационарной форме обслуживания - 10 получателей услуг;**

Возраст участников опроса от 48 до 87 лет.

В надомном социальном обслуживании

№ п/п в анкете	Вопрос	Ответ	Количество человек	Показатель, %

1	Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе организации социального обслуживания (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне предоставляемых социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет, при личном обращении»)?	да нет	71 0	100 0
2	Удовлетворены ли Вы доступностью условий оказания услуг?	да нет	71 0	100 0
3	Удовлетворены ли Вы благоустройством и содержанием помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена?	да нет	71 0	100 0
4	Достаточно ли быстро была предоставлена социальная услуга с момента Вашего обращения?	да нет	71 0	100 0
5	Укажите среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг?	Менее 15 минут От 15 до 30 минут Более 30 минут	51 20 0	71,83 28,17 0
6	Сотрудники организации социального обслуживания при оказании Вам услуг вежливы, доброжелательны и внимательны?	да нет	71 0	100 0
7	Удовлетворены ли Вы компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг?	да нет	71 0	100 0
8	Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данной организации?	да нет	71 0	100 0
9	Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг в организации социального обслуживания? **Условия предоставления услуг:**	да нет	71 0	100 0
	1. Жилое помещение	Да нет Не могу оценить	0 0 71	0 0 100

	2. Наличие оборудования для предоставления социальных услуг	Да нет Не могу оценить	0 0 71	0 100
	3. Питание	Да нет Не могу оценить	0 0 71	0 0 100
	4. Мебель, мягкий инвентарь	Да нет Не могу оценить	0 0 71	0 100
	5. Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	Да нет Не могу оценить	0 0 71	0 100
	6. Хранение личных вещей	Да нет Не могу оценить	0 0 71	0 100
	7. Оборудование для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	Да нет Не могу оценить	0 0 71	0 100
	8. Санитарное содержание санитарно-технического оборудования	Да нет Не могу оценить	0 0 71	0 100
	9. Порядок оплаты социальных услуг	Да нет Не могу оценить	71 0	100 0
	10. Конфиденциальность предоставления социальных услуг	Да нет Не могу оценить	71 0 0	100 0 0
	11. График посещения родственниками в	Да	0	0

	организации социального обслуживания	нет Не могу оценить	0 71	100
	12. Периодичность прихода социальных работников на дом	Да нет Не могу оценить	71 0 0	100 0 0
	13. Оперативность решения вопроса	Да нет Не могу оценить	0 0 71	0 0 100
10	Если вы участвуете в мероприятиях (оздоровительных, досуговых, профилактических) удовлетворены ли Вы их качеством?	Да Нет Не могу оценить	0 0 71	0 0 100
11	Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию социального обслуживания за получением социальных услуг	да нет	71 0 0	100 0 0

Выводы удовлетворенности качеством оказания услуг:

1. Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценили изменения качества жизни в результате получения социальных услуг – 1,0;
2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг от числа опрошенных – 1,0;
3. Доля получателей социальных услуг удовлетворенных качеством и доступностью условий оказания услуг от общего числа опрошенных – 1,0;
4. Доля удовлетворенности условиями: порядок оплаты социальных услуг – 1,00; конфиденциальность предоставления социальных услуг – 1,00оперативность решения вопроса – 1,0;
5. Доля среднего времени ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг – менее 15 минут ожидания – 0,72; от15 до 30минут – 0,28;
6. Доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников учреждения социального обслуживания – 1,0;
7. Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников учреждения социального обслуживания - 1,0;
8. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе организации социального обслуживания (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне предоставляемых социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет, при личном обращении») – 1,0;
9. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым – 1,0;

10. Количество зарегистрированных в учреждении жалоб получателей социальных услуг на качество предоставленных социальных услуг (в течение квартала) – 0;
11. Получатели услуг, находящиеся на обслуживании в ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района» удовлетворены качеством предоставления социальных услуг в надомной форме обслуживании;

В стационарном социальном обслуживании.

№ п/п в анкете	Вопрос	Ответ	Количество человек	Показатель, %
1	Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе организации социального обслуживания (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне предоставляемых социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет, при личном обращении»)?	да нет	21	100 0
2	Удовлетворены ли Вы доступностью условий оказания услуг?	да нет	21 0	100 0
3	Удовлетворены ли Вы благоустройством и содержанием помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена?	да нет	21 0	100 0
4	Достаточно ли быстро была предоставлена социальная услуга с момента Вашего обращения?	да нет	21 0	100 0
5	Укажите среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг?	Менее 15 минут От 15 до 30 минут Более 30 минут	0 21 0	0 100 0
6	Сотрудники организации социального обслуживания при оказании Вам услуг вежливы, доброжелательны и внимательны?	да нет	21 0	100 0
7	Удовлетворены ли Вы компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг?	да нет	21 0	100 0

8	Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данной организации?	да нет	21 0	100 0
9	Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг в организации социального обслуживания? **Условия предоставления услуг:**	да нет	21 0	100 0
	1. Жилое помещение	Да нет Не могу оценить	21 0 0	100 0 0
	2. Наличие оборудования для предоставления социальных услуг	Да нет Не могу оценить	21 0 0	100 0 0
	3. Питание	Да нет Не могу оценить	21 0 0	100 0 0
	4. Мебель, мягкий инвентарь	Да нет Не могу оценить	21 0 0	100 0 0
	5. Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	Да нет Не могу оценить	21 0 0	100 0 0
	6. Хранение личных вещей	Да нет Не могу оценить	21 0 0	100 0 0
	7. Оборудование для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	Да нет Не могу оценить	21 0 0	100 0 0
	8. Санитарное содержание санитарно-технического оборудования	Да нет Не могу оценить	21 0 0	100 0 0
	9. Порядок оплаты социальных услуг	Да нет Не могу оценить	21 0 0	100 0 0

	10. Конфиденциальность предоставления социальных услуг	Да нет Не могу оценить	21 0 0	100 0 0
	11. График посещения родственниками в организации социального обслуживания	Да нет Не могу оценить	21 0 0	100 0 0
	12. Периодичность прихода социальных работников на дом	Да нет Не могу оценить	0 0 21	0 0 100
	13. Оперативность решения вопроса	Да нет Не могу оценить	21 0 0	100 0 0
10	Если вы участвуете в мероприятиях (оздоровительных, досуговых, профилактических) удовлетворены ли Вы их качеством?	Да Нет Не могу оценить	21 0 0	100 0 0
11	Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию социального обслуживания за получением социальных услуг	да нет	21 0 0	100 0 0

Выводы удовлетворенности качеством оказания услуг:

1. Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценили изменения качества жизни в результате получения социальных услуг – 1,0;
2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг от числа опрошенных – 1,0;
3. Доля получателей социальных услуг удовлетворенных качеством и доступностью условий оказания услуг от общего числа опрошенных – 1,0;
4. Доля удовлетворенности условиями: порядок оплаты социальных услуг – 1,00; конфиденциальность предоставления социальных услуг – 1,00оперативность решения вопроса – 1,0;
5. Доля среднего времени ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг –от15 до 30минут – 1,00;
6. Доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников учреждения социального обслуживания – 1,0;
7. Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников учреждения социального обслуживания - 1,0;
8. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе организации социального обслуживания (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне предоставляемых социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет, при личном обращении») – 1,0;

9. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым – 1,0;

10. Количество зарегистрированных в учреждении жалоб получателей социальных услуг на качество предоставленных социальных услуг (в течение квартала) – 0;

11. Получатели услуг, находящиеся на обслуживании в ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района» удовлетворены качеством предоставления социальных услуг учреждением в стационарном социальном обслуживании.

В полустационарном социальном обслуживании.

№ п/п в анкете	Вопрос	Ответ	Количество человек	Показатель, %
1	Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе организации социального обслуживания (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне предоставляемых социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет, при личном обращении»)?	да нет	13	100 0
2	Удовлетворены ли Вы доступностью условий оказания услуг?	да нет	13 0	100 0
3	Удовлетворены ли Вы благоустройством и содержанием помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена?	да нет	13 0	100 0
4	Достаточно ли быстро была предоставлена социальная услуга с момента Вашего обращения?	да нет	13 0	100 0
5	Укажите среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг?	Менее 15 минут От 15 до 30 минут Более 30 минут	12 1 0	0 100 0
6	Сотрудники организации социального обслуживания при оказании Вам услуг вежливы, доброжелательны и внимательны?	да нет	13 0	100 0
7	Удовлетворены ли Вы компетентностью персонала	да	13	100

	(профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг?	нет	0	0
8	Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данной организации?	да нет	13 0	100 0
9	Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг в организации социального обслуживания? **Условия предоставления услуг:**	да нет	13 0	100 0
	1. Жилое помещение	Да нет Не могу оценить	0 0 13	0 0 100
	2. Наличие оборудования для предоставления социальных услуг	Да нет Не могу оценить	13 0 0	100 0 0
	3. Питание	Да нет Не могу оценить	13 0 0	100 0 0
	4. Мебель, мягкий инвентарь	Да нет Не могу оценить	13 0 0	100 0 0
	5. Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	Да нет Не могу оценить	0 0 13	0 0 100
	6. Хранение личных вещей	Да нет Не могу оценить	0 0 13	0 0 100
	7. Оборудование для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	Да нет Не могу оценить	0 0 13	0 0 100
	8. Санитарное содержание санитарно-технического оборудования	Да нет Не могу оценить	13 0 0	100 0 0
	9. Порядок оплаты социальных услуг	Да нет Не могу оценить	13 0 0	100 0 0

	10. Конфиденциальность предоставления социальных услуг	Да нет Не могу оценить	13 0 0	100 0 0
	11. График посещения родственниками в организации социального обслуживания	Да нет Не могу оценить	0 0 13	0 0 100
	12. Периодичность прихода социальных работников на дом	Да нет Не могу оценить	0 0 13	0 0 100
	13. Оперативность решения вопроса	Да нет Не могу оценить	13 0 0	100 0 0
10	Если вы участвуете в мероприятиях (оздоровительных, досуговых, профилактических) удовлетворены ли Вы их качеством?	Да Нет Не могу оценить	13 0 0	100 0 0
11	Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию социального обслуживания за получением социальных услуг	да нет	13 0 0	100 0 0

Выводы удовлетворенности качеством оказания услуг:

1. Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценили изменения качества жизни в результате получения социальных услуг – 1,0;
2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг от числа опрошенных – 1,0;
3. Доля получателей социальных услуг удовлетворенных качеством и доступностью условий оказания услуг от общего числа опрошенных – 1,0;
4. Доля удовлетворенности условиями: порядок оплаты социальных услуг – 1,00; конфиденциальность предоставления социальных услуг – 1,00оперативность решения вопроса – 1,0;
5. Доля среднего времени ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг: Менее 15 минут – 0,92 и от15 до 30минут – 008;
6. Доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников учреждения социального обслуживания – 1,0;
7. Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников учреждения социального обслуживания - 1,0;
8. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе организации социального обслуживания (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне предоставляемых социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет, при личном обращении») – 1,0;

9. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым – 1,0;
10. Количество зарегистрированных в учреждении жалоб получателей социальных услуг на качество предоставленных социальных услуг (в течение квартала) – 0;
11. Получатели услуг, находящиеся на обслуживании в ГАУ «СРЦН «Золушка» Тавдинского района» удовлетворены качеством предоставления социальных услуг учреждением в стационарном социальном обслуживании.

Председатель комиссии _____ Е.В., Гольцева
Члены комиссии:
_____ Н.В Павлова.
_____ Н.А.Лобанова