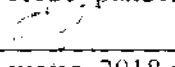


Министерство социальной политики  
Свердловской области  
государственное автономное учреждение  
социального обслуживания  
Свердловской области  
**НОВОУРАЛЬСКИЙ КОМПЛЕКСНЫЙ  
ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ**  
(ГАУ «Новоуральский КЦСОН»)  
ул. Гагарина, 7а, г. Новоуральск,  
Свердловская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

УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
ГАУ «Новоуральский КЦСОН»  
 Л.Г. Еремина  
«25» июня 2018 года

### АКТ

результатов опроса по удовлетворённости получателей социальных услуг качеством оказания  
социальных услуг в ГАУ «Новоуральский КЦСОН»  
во 2 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 **73 получателя социальных услуг**, из них:

**21 мужчина (29%);**

**52 женщин (71%).**

Возраст участников опроса от 33 до 95 лет.

5 человека (7%) – в стационарной форме;

49 человек (67%) – в полустационарной форме;

19 человек (26%) – на дому.

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

73 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.

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

**73** 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 **67** получателей социальных услуг (**92%**), от 15 до 30 минут составило **6** получателей социальных услуг (**8%**).

На вопрос «Сотрудники организации социального обслуживания при оказании Вам услуг вежливы, доброжелательны и внимательны?» **73** получателя социальных услуг (**100%**) ответили «да».

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

У **73** 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	73чел.	0 чел.	0 чел.
2	Наличие оборудования для предоставления социальных услуг	73чел.	0 чел.	0 чел.
3	Питание	73чел.	0 чел.	0 чел.
4	Мебель, мягкий инвентарь	73чел.	0 чел.	0 чел.
5	Предоставление социально - бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	73чел.	0 чел.	0 чел.
6	Хранение личных вещей	73чел.	0 чел.	0 чел.
7	Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения	73чел.	0 чел.	0 чел.
8	Санитарное содержание санитарно - технического оборудования	73чел.	0 чел.	0 чел.
9	Порядок оплаты социальных услуг	73чел.	0 чел.	0 чел.
10	Конфиденциальность предоставления социальных услуг	73чел.	0 чел.	0 чел.
11	График посещения родственниками в организации социального обслуживания	73чел.	0 чел.	0 чел.
12	Периодичность прихода социальных работников на дом	73чел.	0 чел.	0 чел.
13	Оперативность решения вопросов	73чел.	0 чел.	0 чел.

73 получателя социальных услуг (100%) удовлетворены качеством мероприятий (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.), проводимых ГАУ «Новоуральский КЦСОН».

73 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: \_\_\_\_\_ Караваева Е.В.  
\_\_\_\_\_ Лаберко А.В.  
\_\_\_\_\_ Чекрыгина Е.В.  
\_\_\_\_\_ Скоморохова И.В.  
\_\_\_\_\_ Иванова Н.А.