



Акт

проведения ежеквартального опроса получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» г. Н.-Тагил» за 1 квартал 2018 г.

Комиссией в составе: Климовских И.А., заместитель директора;

Мартьянова Д.Е., методист ОМО;

Васильева Т.В., юрисконсульт

проведен анализ ежеквартального опроса получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в 1 квартале 2018 г.

В результате анализа установлено:

№	Показатели	Количество ответивших
1.	<i>Укажите Ваш пол:</i>	
	<input type="checkbox"/> мужчина	37
	<input type="checkbox"/> Женщина	70
2.	<i>Укажите Ваш возраст:</i>	
	<input type="checkbox"/> до 50 лет	9
	51 – 60 лет	22
	61 – 70 лет	36
	71 – 80 лет	29
	81 – 90 лет	11
	старше 90 лет	0
3.	<i>Укажите предоставляемую Вам форму социального обслуживания:</i>	
	<input type="checkbox"/> стационарная	0
	<input type="checkbox"/> полустационарная	88
	<input type="checkbox"/> надомная	19
4.	<i>Укажите наименование поставщика (поставщиков) социальных услуг:</i>	
	<input type="checkbox"/> ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» г. Н.- Тагил»	107
5.	<i>Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе организации социального обслуживания (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне) предоставления социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети Интернет, при личном обращении?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	107
	<input type="checkbox"/> нет	0
6.	<i>Удовлетворены ли Вы доступностью условий оказания услуг?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	107
	<input type="checkbox"/> нет	0
7.	<i>Удовлетворены ли Вы благоустройством и содержанием помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	107

	<input type="checkbox"/> нет	0		
8.	<i>Достаточно ли быстро была предоставлена социальная услуга с момента Вашего обращения?</i>			
	<input type="checkbox"/> да	107		
	<input type="checkbox"/> нет	0		
9.	<i>Укажите среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг:</i>			
	<input type="checkbox"/> менее 15 минут	107		
	<input type="checkbox"/> от 15 до 30 минут	0		
	<input type="checkbox"/> более 30 минут	0		
10.	<i>Сотрудники организации социального обслуживания при оказании Вам услуг вежливы, доброжелательны и внимательны?</i>			
	<input type="checkbox"/> да	107		
	<input type="checkbox"/> нет	0		
11.	<i>Удовлетворены ли Вы компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг?</i>			
	<input type="checkbox"/> да	107		
	<input type="checkbox"/> нет	0		
12.	<i>Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данной организации?</i>			
	<input type="checkbox"/> да	107		
	<input type="checkbox"/> нет	0		
13.	<i>Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг в организации социального обслуживания?</i>			
Условия предоставления услуг		Да	Нет	Не могу оценить
Жилое помещение		-		
Наличие оборудования для предоставления социальных услуг		107		
Питание		9		
Мебель, мягкий инвентарь		9		
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг		19		
Хранение личных вещей		-		
Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения		9		
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования		9		
Порядок оплаты социальных услуг		107		
Конфиденциальность предоставления социальных услуг		107		
График посещения родственниками в организации социального обслуживания		-		
Периодичность прихода социальных работников на дом		19		

Оперативность решения вопросов	107		
--------------------------------	-----	--	--

№	Вариант ответа	Количество ответивших
14.	<i>Если Вы участвуете в мероприятиях (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.), проводимых организацией социального обслуживания, удовлетворены ли Вы их качеством?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	107
	<input type="checkbox"/> нет	0
	<input type="checkbox"/> не могу оценить	0
15.	<i>Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию социального обслуживания за получением социальных услуг?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	107
	<input type="checkbox"/> нет	0

Выводы:

В результате анализа 107 анкет получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством услуг, оказываемых ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» г. Н.-Тагил» 100% опрошенных полностью удовлетворены качеством предоставляемых услуг.

Заместитель директора ГАУ «КЦСОН
«Золотая осень» г. Н. - Тагил»



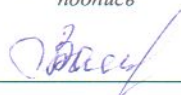
И.А.Климовских

Методист ОМО

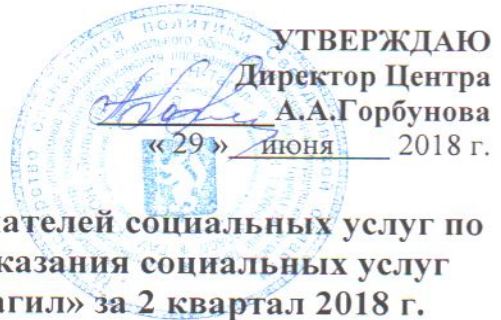


Д.Е.Мартьянова

Юрисконсульт



Т.В.Васильева



УТВЕРЖДАЮ
Директор Центра
А.А.Горбунова
«29» июня 2018 г.

Акт

проведения ежеквартального опроса получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» г. Н.-Тагил» за 2 квартал 2018 г.

Комиссией в составе: Климовских И.А., заместитель директора;

Мартьянова Д.Е., методист ОМО;

Васильева Т.В., юристконсульт

проведен анализ ежеквартального опроса получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством оказания социальных услуг во 2 квартале 2018 г.

В результате анализа установлено:

№	Показатели	Количество ответивших
1.	Укажите Ваш пол:	
	<input type="checkbox"/> мужчина	31
	<input type="checkbox"/> Женщина	76
2.	Укажите Ваш возраст:	
	<input type="checkbox"/> до 50 лет	9
	51 – 60 лет	23
	61 – 70 лет	33
	71 – 80 лет	23
	81 – 90 лет	17
	старше 90 лет	2
3.	Укажите предоставляемую Вам форму социального обслуживания:	
	<input type="checkbox"/> стационарная	0
	<input type="checkbox"/> полустационарная	88
	<input type="checkbox"/> надомная	19
4.	Укажите наименование поставщика (поставщиков) социальных услуг:	
	<input type="checkbox"/> ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» г. Н.- Тагил»	107
5.	Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе организации социального обслуживания (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне) предоставления социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети Интернет, при личном обращении?	
	<input type="checkbox"/> да	107
	<input type="checkbox"/> нет	0
6.	Удовлетворены ли Вы доступностью условий оказания услуг?	
	<input type="checkbox"/> да	107
	<input type="checkbox"/> нет	0
7.	Удовлетворены ли Вы благоустройством и содержанием помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена?	
	<input type="checkbox"/> да	107

	<input type="checkbox"/> нет	0
8.	<i>Достаточно ли быстро была предоставлена социальная услуга с момента Вашего обращения?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	107
	<input type="checkbox"/> нет	0
9.	<i>Укажите среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг:</i>	
	<input type="checkbox"/> менее 15 минут	107
	<input type="checkbox"/> от 15 до 30 минут	0
	<input type="checkbox"/> более 30 минут	0
10.	<i>Сотрудники организации социального обслуживания при оказании Вам услуг вежливы, доброжелательны и внимательны?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	107
	<input type="checkbox"/> нет	0
11.	<i>Удовлетворены ли Вы компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	107
	<input type="checkbox"/> нет	0
12.	<i>Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данной организации?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	107
	<input type="checkbox"/> нет	0
13.	<i>Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг в организации социального обслуживания?</i>	

Условия предоставления услуг	Да	Нет	Не могу оценить
Жилое помещение	-		
Наличие оборудования для предоставления социальных услуг	107		
Питание	9		
Мебель, мягкий инвентарь	9		
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	19		
Хранение личных вещей	-		
Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения	9		
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования	9		
Порядок оплаты социальных услуг	107		
Конфиденциальность предоставления социальных услуг	107		
График посещения родственниками в организации социального обслуживания	-		
Периодичность прихода социальных работников на дом	19		

Оперативность решения вопросов	107		
--------------------------------	-----	--	--

№	Вариант ответа	Количество ответивших
14.	<i>Если Вы участвуете в мероприятиях (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.), проводимых организацией социального обслуживания, удовлетворены ли Вы их качеством?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	107
	<input type="checkbox"/> нет	0
	<input type="checkbox"/> не могу оценить	0
15.	<i>Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию социального обслуживания за получением социальных услуг?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	107
	<input type="checkbox"/> нет	0

Выводы:

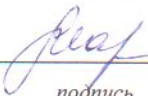
В результате анализа 107 анкет получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством услуг, оказываемых ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» г. Н.-Тагил» 100% опрошенных полностью удовлетворены качеством предоставляемых услуг.

Заместитель директора ГАУ «КЦСОН
«Золотая осень» г. Н. - Тагил»



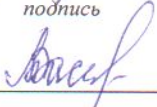
И.А.Климовских

Методист ОМО



Д.Е.Мартьянова

Юрисконсульт



Т.В.Васильева



УТВЕРЖДАЮ

Директор Центра

А.А.Горбунова

« 28 » сентября 2018 г.

Акт

проведения ежеквартального опроса получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» г. Н.-Тагил» за 3 квартал 2018 г.

Комиссией в составе: Климовских И.А., заместитель директора;

Мартьянова Д.Е., методист ОМО;

Васильева Т.В., юрисконсульт

проведен анализ ежеквартального опроса получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в 3 квартале 2018 г.

В результате анализа установлено:

№	Показатели	Количество ответивших
1.	<i>Укажите Ваш пол:</i>	
	<input type="checkbox"/> мужчина	32
	<input type="checkbox"/> Женщина	75
2.	<i>Укажите Ваш возраст:</i>	
	<input type="checkbox"/> до 50 лет	2
	51 – 60 лет	17
	61 – 70 лет	40
	71 – 80 лет	37
	81 – 90 лет	11
	старше 90 лет	0
3.	<i>Укажите предоставляемую Вам форму социального обслуживания:</i>	
	<input type="checkbox"/> стационарная	0
	<input type="checkbox"/> полустационарная	88
	<input type="checkbox"/> надомная	19
4.	<i>Укажите наименование поставщика (поставщиков) социальных услуг:</i>	
	<input type="checkbox"/> ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» г. Н.- Тагил»	107
5.	<i>Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе организации социального обслуживания (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне) предоставления социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети Интернет, при личном обращении?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	107
	<input type="checkbox"/> нет	0
6.	<i>Удовлетворены ли Вы доступностью условий оказания услуг?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	107
	<input type="checkbox"/> нет	0
7.	<i>Удовлетворены ли Вы благоустройством и содержанием помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	107

	<input type="checkbox"/> нет	0
8.	<i>Достаточно ли быстро была предоставлена социальная услуга с момента Вашего обращения?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	107
	<input type="checkbox"/> нет	0
9.	<i>Укажите среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг:</i>	
	<input type="checkbox"/> менее 15 минут	107
	<input type="checkbox"/> от 15 до 30 минут	0
	<input type="checkbox"/> более 30 минут	0
10.	<i>Сотрудники организации социального обслуживания при оказании Вам услуг вежливы, доброжелательны и внимательны?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	107
	<input type="checkbox"/> нет	0
11.	<i>Удовлетворены ли Вы компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	107
	<input type="checkbox"/> нет	0
12.	<i>Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данной организации?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	107
	<input type="checkbox"/> нет	0
13.	<i>Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг в организации социального обслуживания?</i>	

Условия предоставления услуг	Да	Нет	Не могу оценить
Жилое помещение	-		
Наличие оборудования для предоставления социальных услуг	107		
Питание	9		
Мебель, мягкий инвентарь	9		
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	19		
Хранение личных вещей	-		
Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения	9		
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования	9		
Порядок оплаты социальных услуг	107		
Конфиденциальность предоставления социальных услуг	107		
График посещения родственниками в организации социального обслуживания	-		
Периодичность прихода социальных работников на дом	19		

Оперативность решения вопросов	107		
--------------------------------	-----	--	--

№	Вариант ответа	Количество ответивших
14.	<i>Если Вы участвуете в мероприятиях (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.), проводимых организацией социального обслуживания, удовлетворены ли Вы их качеством?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	107
	<input type="checkbox"/> нет	0
	<input type="checkbox"/> не могу оценить	0
15.	<i>Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию социального обслуживания за получением социальных услуг?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	107
	<input type="checkbox"/> нет	0

Выводы:

В результате анализа 107 анкет получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством услуг, оказываемых ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» г. Н.-Тагил» 100% опрошенных полностью удовлетворены качеством предоставляемых услуг.

Заместитель директора ГАУ «КЦСОН
«Золотая осень» г. Н. - Тагил»



И.А.Климовских

Методист ОМО



Д.Е.Мартьянова

Юрисконсульт



Т.В.Васильева



Акт

проведения ежеквартального опроса получателей социальных услуг о качестве оказания услуг в ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» за 4 квартал 2018 г.

Комиссией в составе: Климовских И.А., заместитель директора;
 Мартыанова Д.Е., специалист по качеству;
 Васильева Т.В., юрисконсульт

проведен анализ ежеквартального опроса получателей социальных услуг о качестве оказания социальных услуг в 4 квартале 2018 г.

В результате анализа установлено:

№	Показатели	Количество ответивших
1	<i>При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 3)</i>	
	<input type="checkbox"/> да	125
	<input type="checkbox"/> нет	32
2	<i>Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	125
	<input type="checkbox"/> нет	0
3	<i>Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 5)</i>	
	<input type="checkbox"/> да	114
	<input type="checkbox"/> нет	43
4	<i>Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	114
	<input type="checkbox"/> нет	0
5	<i>Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), с графиком прихода социального работника на дом, внутренним распорядком и прочее)? («Да» - услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока; «нет» - услуга предоставлена с опозданием)</i>	
	* <input type="checkbox"/> да	157
	<input type="checkbox"/> нет	0
6	<i>Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации)</i>	

	<i>(наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации) и прочие условия)?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	157
	<input type="checkbox"/> нет	0
7	<i>Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 9)</i>	
	<input type="checkbox"/> да	110
	<input type="checkbox"/> нет	47
8	<i>Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	110
	<input type="checkbox"/> нет	0
9	<i>Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники справочной, приемного отделения и прочие работники)?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	157
	<input type="checkbox"/> нет	0
10	<i>Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (социальные работники, работники организации, оказывающие услуги и прочие)?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	157
	<input type="checkbox"/> нет	0
11	<i>Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», онлайн анкета для опроса граждан на сайте и т.п.)? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 13)</i>	
	<input type="checkbox"/> да	143
	<input type="checkbox"/> нет	14
12	<i>Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	143
	<input type="checkbox"/> нет	0
13	<i>Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	157
	<input type="checkbox"/> нет	0
14	<i>Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.); навигацией внутри организации (наличием информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочих организационных условий оказания услуг)?</i>	

	<input type="checkbox"/> да	157
	<input type="checkbox"/> нет	0
15	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	
	<input type="checkbox"/> да	157
	<input type="checkbox"/> нет	0
16	Укажите Ваш пол:	
	<input type="checkbox"/> мужчина	54
	<input type="checkbox"/> Женщина	103
17	Укажите Ваш возраст:	
	<input type="checkbox"/> до 50 лет	4
	51 – 60 лет	22
	61 – 70 лет	56
	71 – 80 лет	58
	81 – 90 лет	15
	старше 90 лет	2
18	Укажите предоставляемую Вам форму социального обслуживания:	
	<input type="checkbox"/> стационарная	0
	<input type="checkbox"/> полустационарная	134
	<input type="checkbox"/> надомная	23

Предложения по улучшению условий оказания услуг нет.

Выводы:

В результате анализа 157 анкет получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством услуг, оказываемых ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» 100% опрошенных полностью удовлетворены качеством предоставляемых услуг.

Заместитель директора ГАУ «КЦСОН
«Золотая осень» города Нижний Тагил»




И.А.Климовских

Специалист по качеству



Д.Е.Мартьянова

Юрисконсульт



Т.В.Васильева