



**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. № 56-з от 26.06.2018

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГАУ «КЦСОН» г. Верхняя Салда

Л.А. Шевченко

2018 года

« 26 »



АКТ

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

от 26.06.2018

Комиссией, утвержденной Приказом директора от 03.04.2018 № 79-осн.
в составе:

председатель комиссии – зам. директора Майшмаз Т.А.;

члены комиссии - зам. директора Скутина М.В., юрисконсульт Аллаярова О.А.

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» **во 2 квартале 2018 года** был проведен опрос получателей социальных услуг в виде анкетирования по независимой оценке качества оказания услуг.

Период проведения опроса (анкетирования) (через сайт учреждения zabota035.msp.midural.ru): **с 01.04. 2018 по 26.06.2018**

**Результаты проведения опроса (анкетирования)
получателей социальных услуг ГАУ «КЦСОН» г. Верхняя Салда
по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг
за 2 квартал 2018 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 за 2 квартал: 307 человек.
Всего анкетизируемых за 1 полугодие 2018 год – 662 человека, что составляет 10% от общего количества обслуженных граждан - 4 395 человек.**

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

1. Пол:
муж.- 19 %
жен.- 81%
2. Возраст:
18-59 лет – 18%
60-74 лет – 61%
75-89 лет - 21%
90 и старше –
3. Предоставляемая форма социального обслуживания:
Стационарная – 32%
Полустационарная – 56%
Надомная – 12%
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 - 100%
от 15 до 30 минут -
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	74%		26%
Наличие оборудования для предоставления социальных услуг	85%		15%
Питание	45% СРО и ОДП		44%
Мебель, мягкий инвентарь	74%		26% ОСО, ОУСО
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	71%		29%
Хранение личных вещей	74%		26%
Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения	61%		39% ОСО на дому и другие
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования	59%		41% ОСО на дому и другие
Порядок оплаты социальных услуг	68%		32% ОССО, ОУСО, КО, ОПППСид
Конфиденциальность предоставления социальных услуг	100%		
График посещения родственниками в организации социального обслуживания	100%		
Периодичность прихода социальных работников на дом	12%		88% все, кроме ОСО на дому
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. Посоветуют ли 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 иногородних получателей социальных услуг в СРО 3. Приобрести настольные лампы для получателей социальных услуг в СРО

Итоговая оценка удовлетворенности качеством оказания социальных услуг за 2 квартал 2018 года составляет 100%.

Зам. директора _____ Т.А. Майшмаз

Зам. директора _____ М.В.Скутина

Юрисконсульт _____ О.А. Аллаярова

**Результаты проведения опроса (анкетирования)
получателей социальных услуг ГАУ «КЦСОН» г. Верхняя Салда
через сайт учреждения zabota035.msp.midural.ru
с целью анализа удовлетворенности качеством оказания социальных услуг
за 2 квартал 2018 года.**

Период: с 02.04.2018 по 26.06.2018

Основание:

- 1) Письмо Министерства социальной политики Свердловской области от 13.05.2016 № 07-13-13/3715 «О критериях оценки учреждениями качественных показателей государственного задания»
- 2) Приказ 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»
- 3) Приказ директора от 03.04.2018 № 79-осн. «О проведении соц. опроса получателей социальных услуг по независимой оценке качества оказания услуг»

Количество анкетированных: 307 человек

Всего анкетированных за 1 полугодие 2018 года – 662 человека, что составляет более 10% от общего количества обслуженных граждан - 4 395 человек.

№	Вопрос	Критерии	СР О	ОД П	ЗА- ТО	ОС О	ОУС О	ОСС О	дру- гие	Все- го	%
норма в квартал			90	75	45	36	45	9		300	
факт в квартал			90	75	45	36	45	9	7	307	
1	Пол	мужской	9	1	15	5	15	6	7	58	19%
		женский	81	74	30	31	30	3		259	81%
2	Возраст	18 – 59 лет	8	4	25	2	10	6		55	18%
		60 - 74 лет	74	60	14	6	25	2	7	188	61%
		75 – 89 лет	8	11	6	28	10	1		64	21%
		90 лет и старше									6
3	Форма предоставления	Стационарная	90						7	97	32%
		Полустационар- ная		75	45		45	9		174	56%
		Надомная				36				36	12%
4	Удовлетворенность качеством и полной информацией	Да	90	75	45	36	45	9	7	307	100%
		Нет									
5	Удовлетворенность доступностью условий оказания услуг	Да	90	75	45	36	45	9	7	307	100%
		Нет									
6	Удовлетворенность благоустройством и содержанием помещений	Да	90	75	45	36	45	9	7	307	100%
		Нет									
7	Удовлетворены ли быстротой предоставления соц. услуг	Да	90	75	45	36	45	9	7	307	100%
		Нет									
8	Среднее время ожидания приема	Менее 15 минут	90	75	45	36	45	9	7	307	100%
		От 15 до 30 мин.									
		Более 30 минут									

9	Вежливость, доброжелательность и внимательность сотрудников	Да	90	75	45	36	45	9	7	307	100%	
		Нет										
10	Удовлетворенность компетентностью персонала	Да	90	75	45	36	45	9	7	307	100%	
		Нет										
11	Изменение качества жизни в положительную сторону	Да	90	75	45	36	45	9	7	307	100%	
		Нет										
12. Удовлетворенность условиями предоставления соц. услуг	Жилое помещение	Да	90	75	45			9	7	226	74%	
		Нет										
		Не могу оценить				36	45				81	26%
	Наличие оборудования	Да	90	75	45	36		9	7	262	85%	
		Нет										
		Не могу оценить					45				45	15%
	Питание	Да	90	75					7		172	56%
		Нет										
		Не могу оценить				45	36	45	9		135	44%
	Мебель, мягкий инвентарь	Да	90	75	45			9	7	226	74%	
		Нет										
		Не могу оценить				36	45				81	26%
	Предоставление СБ и гигиенических услуг	Да	90	75		36		9	7	217	71%	
		Нет										
		Не могу оценить			45		45				90	29%
	Хранение личных вещей	Да	90	75	45			9	7	226	74%	
		Нет										
		Не могу оценить				36	45				81	26%
	Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения	Да	90	75	10			4	7	186	61%	
		Нет										
		Не могу оценить			35	36	45	5			121	39%
	Санитарное содержание санитарно-технического оборудования	Да	90	75	5			4	7	181	59%	
		Нет										
		Не могу оценить			40	36	45	5			126	41%
	Порядок оплаты соц. услуг	Да	90	75		36			7		208	68%
		Нет										
		Не могу оценить			45		45	9			99	32%
	Конфиденциальность предоставления соц. услуг	Да	90	75	45	36	45	9	7	307	100	
Нет												
Не могу оценить												
График посещения родственниками	Да	90	75	45	36	45	9	7	307	100		
	Нет											
	Не могу оценить											
Периодичность прихода соц. работников на дом	Да				36					36	12%	
	Нет											
	Не могу оценить	90	75	45		45	9	7	271	88%		
Оперативность решения вопросов	Да	90	75	45	36	45	9	7	307	100		
	Нет											
	Не могу оценить											
13	Удовлетворенность качеством проведения мероприятий	Да	90	75	45	36	45	9	7	307	100	
		Нет										
		Не могу оценить										
14	Порекомендуют ли знакомым	Да	90	75	45	36	45	9	7	307	100	
		Нет										
15	Предложения: 1) в СРО – автобус для экскурсий; настольные лампы в комнаты клиентов 2) ОДП – заменить окна в творческой мастерской, открыть процедурный кабинет											