



**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. № 31-з от 04.04.2018

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГАУ «КЦСОН» г. Верхняя Салда

Л.А. Шевченко

« 04 »

2018 года



АКТ

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

от 30.03.2018

Комиссией, утвержденной Приказом директора от 30.12.2016 года № 271-осн.
в составе:

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

члены комиссии - зам. директора Скутина М.В., зам. директора Николаюк А.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» **в 1 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 kcsn-vs.ru и новый сайт zabota035.msp.midural.ru):
с 09.01.2018 по 30.03.2018.

—

**Результаты проведения опроса (анкетирования)
получателей социальных услуг ГАУ «КЦСОН» г. Верхняя Салда
по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг
за 1 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 1 квартал: 355 человек.
Всего анкетизируемых за 2018 год – 355 человек, что составляет 15% от общего количества обслуженных граждан - 2 416 человек.**

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

1. Пол:

муж.- 21 %
жен.- 79%

2. Возраст:

18-59 лет – 9%
60-74 лет – 66%
75-89 лет - 24%
90 и старше – 1%

3. Предоставляемая форма социального обслуживания:

Стационарная – 33%
Полустационарная – 40%
Надомная – 27%

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 - 99%

нет - 1%

12. Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг в организации социального обслуживания:

Условия предоставления услуг	Да	Нет	Не могут оценить
Жилое помещение	62%		38%
Наличие оборудования для предоставления социальных услуг	72%		28%
Питание	46%		54%
	СРО и ОДП		
Мебель, мягкий инвентарь	62%		38% ОСО на дому
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	75%		25%
Хранение личных вещей	87%		13%
Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения	49%		51% ОСО на дому, ОУСО
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования	49%		51% ОСО на дому, ОУСО
Порядок оплаты социальных услуг	72%		28% ОССО, ОУСО, КО, ОПППСид
Конфиденциальность предоставления социальных услуг	100%		
График посещения родственниками в организации социального обслуживания	100%		
Периодичность прихода социальных работников на дом	26%		74% 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 1 квартал 2018 года составляет 99,9%.

Зам. директора _____ Т.А. Майшмаз

Зам. директора _____ М.В.Скутина

Зам. директора _____ А.В. Николаюк

Юрисконсульт _____ О.А. Аллаярова

**Результаты проведения опроса (анкетирования)
получателей социальных услуг ГАУ «КЦСОН» г. Верхняя Салда
(в т.ч. через сайт учреждения kcsou-vs.ru и новый сайт zabota035.msp.midural.ru)
по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг
за I квартал 2018 года.**

Период: с 09.01.2018 по 30.03.2018

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 30.12.2016 года № 271-осн. «О проведении соц. опроса получателей социальных услуг по независимой оценке качества оказания услуг»

Количество анкетированных: 355 человек

(всего за I квартал 2018 года обслуженных 2 416 человек, анкетированных 355 - 15% от общего количества обслуженных граждан)

№	Вопрос	Критерии	Критерии							Все-го	%
			СР О	ОД П	ЗА- ТО	ОС О	ОУС О	ОСС О	дру- гие		
норма в квартал			90	75	45	36	45	9		300	
факт в квартал			90	75	45	36	45	9	55	355	
1	Пол	мужской	5	12	15	5	15	6	15	73	21%
		женский	85	63	30	31	30	3	40	282	79%
2	Возраст	18 – 59 лет	3	3	9	2	10	6		33	9%
		60 - 74 лет	71	60	15	6	25	2	55	234	66%
		75 – 89 лет	16	12	18	28	10	1		85	24%
		90 лет и старше			3					3	1%
3	Форма предоставления	Стационарная	90							90	33%
		Полустационарная		75	45		45	9		55	40%
		Надомная				36			55	36	27%
4	Удовлетворенность качеством и полнотой информации	Да	90	75	45	36	45	9	55	355	100%
		Нет									
5	Удовлетворенность доступностью условий оказания услуг	Да	90	75	45	36	45	9	55	355	100%
		Нет									
6	Удовлетворенность благоустройством и содержанием помещений	Да	90	75	45	36	45	9	55	355	100%
		Нет									
7	Быстрота предоставления соц. услуг	Да	90	75	45	36	45	9	55	355	100%
		Нет									
8	Среднее время ожидания приема	Менее 15 минут	89	75	45	36	45	9	55	354	100%
		От 15 до 30 мин.	1							1	
		Более 30 минут									

9	Вежливость, доброжелательность и внимательность сотрудников	Да	90	75	45	36	45	9	55	355	100%	
		Нет										
10	Удовлетворенность компетентностью персонала	Да	90	75	45	36	45	9	55	355	100%	
		Нет								353	99%	
11	Изменение качества жизни в положительную сторону	Да	88	75	45	36	45	9	55	353	1	
		Нет	2							2		
12. Удовлетворенность условиями предоставления соц. услуг	Жилое помещение	Да	90	75	45			9		219	62%	
		Нет										
		Не могу оценить				36	45		9	55	136	38%
	Наличие оборудования	Да	90	75	45	36			9		255	72%
		Нет								55	100	28%
		Не могу оценить					45			55	165	46%
	Питание	Да	90	75								
		Нет				45	36	45	9	55	190	54%
		Не могу оценить							9		219	62%
	Мебель, мягкий инвентарь	Да	90	75	45							
		Нет								55	136	38%
		Не могу оценить				36	45		9	55	265	75%
Предоставление СБ и гигиенических услуг	Да	90	75		36							
	Нет									90	25%	
	Не могу оценить			45		45				310	87%	
Хранение личных вещей	Да	90	75	45	36			9	55			
	Нет									45	13%	
	Не могу оценить						45			174	49%	
Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения	Да	90	75	5				4				
	Нет				40	36	45	5	55	181	51%	
	Не могу оценить									174	49%	
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования	Да	90	75	5				4				
	Нет				40	36	45	5	55	181	51%	
	Не могу оценить								55	256	72%	
Порядок оплаты соц. услуг	Да	90	75		36							
	Нет						45	9		99	28%	
	Не могу оценить			45			45	9	55	355	100	
Конфиденциальность предоставления соц. услуг	Да	90	75	45	36	45		9	55	355	100	
	Нет											
	Не могу оценить											
График посещения родственниками	Да	90	75	45	36	45		9	55	355	100	
	Нет											
	Не могу оценить					36			55	91	26%	
Периодичность прихода соц. работников на дом	Да											
	Нет											
	Не могу оценить	90	75	45		45	9			264	74%	
Оперативность решения вопросов	Да	90	75	45	36	45		9	55	355	100	
	Нет											
	Не могу оценить											
13	Удовлетворенность качеством проведения мероприятий	Да	90	75	45	36	45		9	55	355	100
		Нет										
		Не могу оценить										
14	Порекомендуют ли знакомым	Да	90	75	45	36	45		9	55	355	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											