



**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% СРО и ОДП		54%
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 kcsn-vs.ru и новый сайт zabota035.msp.midural.ru)
по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг
за 1 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 1 квартал 2018 года обслуженных 2 416 человек, анкетированных 355 - 15% от общего количества обслуженных граждан)

№	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	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					
4	Удовлетворенность качеством и полнотой информации	Да	90	75	45	36	45	9	55	36	27%
		Нет							55	355	100%
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									
11	Изменение качества жизни в положительную сторону	Да	88	75	45	36	45	9	55	353	99%
		Нет	2							2	1
	Жилое помещение	Да	90	75	45			9		219	62%
		Нет									
		Не могу оценить				36	45		55	136	38%
			90	75	45	36		9		255	72%
	Наличие оборудования	Да									
		Нет					45		55	100	28%
		Не могу оценить								165	46%
			90	75							
	Питание	Да									
		Нет			45	36	45	9	55	190	54%
		Не могу оценить			45			9		219	62%
			90	75	45						
	Мебель, мягкий инвентарь	Да									
		Нет				36	45		55	136	38%
		Не могу оценить									
			90	75		36		9	55	265	75%
	Предоставление СБ и гигиенических услуг	Да									
		Нет								90	25%
		Не могу оценить			45		45				
			90	75	45	36		9	55	310	87%
	Хранение личных вещей	Да									
		Нет					45			45	13%
		Не могу оценить									
			90	75	5			4		174	49%
	Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения	Да									
		Нет			40	36	45	5	55	181	51%
		Не могу оценить									
			90	75	5			4		174	49%
	Санитарное содержание санитарно-технического оборудования	Да									
		Нет			40	36	45	5	55	181	51%
		Не могу оценить									
			90	75		36			55	256	72%
	Порядок оплаты соц. услуг	Да									
		Нет			45		45	9		99	28%
		Не могу оценить			45	36	45	9	55	355	100
			90	75	45	36	45	9	55	355	100
	Конфиденциальность предоставления соц. услуг	Да									
		Нет									
		Не могу оценить									
			90	75	45	36	45	9	55	355	100
	График посещения родственниками	Да									
		Нет									
		Не могу оценить				36			55	91	26%
	Периодичность прихода соц. работников на дом	Да									
		Нет					45	9		264	74%
		Не могу оценить	90	75	45		45	9		355	100
			90	75	45	36	45	9			
	Оперативность решения вопросов	Да									
		Нет									
		Не могу оценить									
			90	75	45	36	45	9	55	355	100
13	Удовлетворенность качеством проведения мероприятий	Да									
		Нет									
		Не могу оценить									
			90	75	45	36	45	9	55	355	100
14	Порекомендуют ли знакомым	Да									
		Нет									
15	Предложения: 1) в СРО – автобус для экскурсий: настольные лампы в комнаты клиентов 2) ОДП – заменить окна в творческой мастерской, открыть процедурный кабинет	Да									
		Нет									