



**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. № 100-з от 26.09.2018

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГАУ «КЦСОН» г. Верхняя Салда

Л.А. Шевченко

«



2018 года

АКТ

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

от 26.09.2018

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

в составе:

председатель комиссии – инженер по качеству Намятова О.Н.;

члены комиссии - зам. директора Майшмаз Т.А.; зам. директора Скутина М.В., зам. директора Николаюк А.В., юристконсульт 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 3 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 27.06.2018 по 26.09.2018**

**Результаты проведения опроса (анкетирования)
получателей социальных услуг ГАУ «КЦСОН» г. Верхняя Салда
по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг
за 3 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 3 квартал: 275 человек.
Всего анкетизируемых за 9 месяцев 2018 год – 937 человек, что составляет более 10% от общего количества обслуженных граждан - 6 464 человека.**

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

1. Пол:
муж.- 20 %
жен.- 80%
2. Возраст:
18-59 лет – 16%
60-74 лет – 60%
75-89 лет - 23%
90 и старше – 1%
3. Предоставляемая форма социального обслуживания:
Стационарная – 33%
Полустационарная – 54%
Надомная – 13%
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	71%		29%
Наличие оборудования для предоставления социальных услуг	84%		16%
Питание	51% СРО и ОДП		49%
Мебель, мягкий инвентарь	71%		29% ОСО, ОУСО
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	67%		33%
Хранение личных вещей	71%		29%
Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения	69%		31% ОСО на дому и другие
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования	69%		31% ОСО на дому и другие
Порядок оплаты социальных услуг	64%		36% ОССО, ОУСО, КО, ОПППСид
Конфиденциальность предоставления социальных услуг	100%		
График посещения родственниками в организации социального обслуживания	100%		
Периодичность прихода социальных работников на дом	13%		87% 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. Приобрести автобус для экскурсий иногородних получателей социальных услуг в СРО 2. Приобрести ночные лампы в комнаты для получателей социальных услуг в СРО

Итоговая оценка удовлетворенности качеством оказания социальных услуг за 3 квартал 2018 года составляет 100%.

Инженер по качеству _____ О.Н. Намятова

Зам. директора _____ Т.А. Майшмаз

Зам. директора _____ М.В.Скутина

Зам. директора _____ А.В. Николаюк

Юрисконсульт _____ О.А. Аллаярова