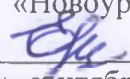


Министерство социальной политики  
Свердловской области  
государственное автономное учреждение  
социального обслуживания  
Свердловской области  
**НОВОУРАЛЬСКИЙ КОМПЛЕКСНЫЙ  
ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ**  
(ГАУ «Новоуральский КЦСОН»)  
ул. Гагарина, 7а, г. Новоуральск,  
Свердловская область, 624130

УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
ГАУ «Новоуральский КЦСОН»  
 Л.Г. Еремина  
«17» сентября 2018 года

### Акт

результатов опроса по удовлетворённости получателей социальных услуг качеством оказания  
социальных услуг в ГАУ «Новоуральский КЦСОН»  
в 3 квартале 2018 года.

В соответствии с приказом ГАУ «Новоуральский КЦСОН» от 01.06.2016 г. №17/1 «Об организации работ по контролю качества социальных услуг» с целью определения фактического значения удовлетворенности получателей социальных услуг качеством социальных услуг в ГАУ «Новоуральский КЦСОН» проведен опрос получателей по вопросам, применяемым при проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области, утвержденным приказом Министерства социальной политики от 19.08.2015 № 494.

Комиссия в составе:

Председатель: Еремина Л.Г., директор;

Секретарь: Киселева М.М., специалист по социальной работе

Члены комиссии: Караваева Е.В., заместитель директора;

Лаберко А.В., юрисконсульт;

Чекрыгина Е.В., заведующий консультативным отделением;

Скоморохова И.В., заведующий срочным отделением;

Иванова Н.А., заведующий отделением участковой службы.

провела анализ результатов анкетирования получателей социальных услуг.

При анализе результатов анкетирования получены следующие результаты: в опросе приняли участие **76 получателей социальных услуг**, из них:

**25 мужчин (33%);**

**51 женщин (67%).**

Возраст участников опроса от 33 до 95 лет.

**5 человека (7%) – в стационарной форме;**

**52 человек (68%) – в полустационарной форме;**

**19 человек (25%) – на дому.**

**76 получателей социальных услуг (100%)** знают наименование поставщика, предоставляющего им социальные услуги.

**76 получателей социальных услуг (100%)** удовлетворены качеством и полнотой информации о работе ГАУ «Новоуральский КЦСОН» и о порядке (перечня) предоставления социальных услуг, информацией, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети Интернет, при личном обращении.

76 получателя социальных услуг (100%) удовлетворены доступностью условий оказания услуг.

76 получателя социальных услуг (100%) удовлетворены благоустройством и содержанием помещений ГАУ «Новоуральский КЦСОН» и территорией, на которой расположено учреждение.

76 получателя социальных услуг (100%) на вопрос «достаточно ли быстро была предоставлена социальная услуга с момента Вашего обращения?» ответила положительно.

Среднее время ожидания приема к специалистам ГАУ «Новоуральский КЦСОН» при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг: менее 15 минут составило у 75 получателей социальных услуг (99%), от 15 до 30 минут составило 1 получатель социальных услуг (1%).

На вопрос «Сотрудники организации социального обслуживания при оказании Вам услуг вежливы, доброжелательны и внимательны?» 76 получателей социальных услуг (100%) ответили «да».

76 получателей социальных услуг (100%) удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении услуг.

У 76 получателей социальных услуг (100%) изменилось качество жизни (жизни родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг в ГАУ «Новоуральский КЦСОН».

Оценка удовлетворенности условиями предоставления социальных услуг в учреждении распределилась следующим образом:

|    | Условия предоставления социальных услуг                                  | Да     | Нет    | Не могу оценить |
|----|--|--------|--------|-----------------|
| 1  | Жилое помещение  | 76чел. | 0 чел. | 0 чел.          |
| 2  | Наличие оборудования для предоставления социальных услуг                 | 76чел. | 0 чел. | 0 чел.          |
| 3  | Питание  | 76чел. | 0 чел. | 0 чел.          |
| 4  | Мебель, мягкий инвентарь   | 76чел. | 0 чел. | 0 чел.          |
| 5  | Предоставление социально - бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 76чел. | 0 чел. | 0 чел.          |
| 6  | Хранение личных вещей  | 76чел. | 0 чел. | 0 чел.          |
| 7  | Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения            | 76чел. | 0 чел. | 0 чел.          |
| 8  | Санитарное содержание санитарно - технического оборудования              | 76чел. | 0 чел. | 0 чел.          |
| 9  | Порядок оплаты социальных услуг  | 76чел. | 0 чел. | 0 чел.          |
| 10 | Конфиденциальность предоставления социальных услуг                       | 76чел. | 0 чел. | 0 чел.          |
| 11 | График посещения родственниками в организации социального обслуживания   | 76чел. | 0 чел. | 0 чел.          |
| 12 | Периодичность прихода социальных работников на дом                       | 76чел. | 0 чел. | 0 чел.          |
| 13 | Оперативность решения вопросов   | 76чел. | 0 чел. | 0 чел.          |
|    |  |        |        |                 |

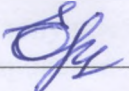


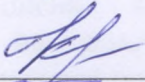
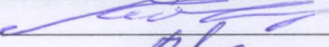



76 получателей социальных услуг (100%) удовлетворены качеством мероприятий (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.), проводимых ГАУ «Новоуральский КЦСОН».

76 получателей социальных услуг (100%) посоветовали бы своим родственникам и знакомым обратиться в ГАУ «Новоуральский КЦСОН» за получением социальных услуг.

Предложений, пожеланий по улучшению качества предоставляемых социальных услуг **нет**.

**Вывод:** по результатам анкетирования 100% получателей социальных услуг знают наименование поставщика, предоставляющего им социальные услуги, удовлетворены качеством и полнотой информации о работе ГАУ «Новоуральский КЦСОН», о порядке (перечне) предоставления социальных услуг, удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении услуг, считают, что сотрудники организации вежливы, доброжелательны и внимательны. У 100% респондентов в результате получения социальных услуг в ГАУ «Новоуральский КЦСОН» качество жизни изменилось в положительную сторону. Таким образом, получатели социальных услуг, находящиеся на обслуживании в ГАУ «Новоуральский КЦСОН» удовлетворены качеством предоставления социальных услуг учреждения.

Председатель комиссии  Еремина Л.Г.

Члены комиссии:  Караваева Е.В.  
 Лаберко А.В.  
 Чекрыгина Е.В.  
 Скоморохова И.В.  
 Иванова Н.А.