


 УТВЕРЖДАЮ  
 Директор ГАУ «Тагильский пансионат»  
 А.В. Олькин  
 2019 г.

## Акт проведения ежеквартального опроса получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ГАУ «Тагильский пансионат» за 4 квартал 2018 г.

Комиссией в составе: Дубских Н.И., заместителя директора;  
 Баянкиной О.С., специалиста по социальной работе;  
 Ивановой О.С., специалиста по социальной работе;  
 Салаховой Л.А., специалиста по социальной работе  
 проведен анализ ежеквартального опроса получателей социальных услуг по вопросам  
 удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в 4 квартале 2018 г.  
 В результате анализа установлено

№	Показатели	Количество ответивших
1.	<b>Укажите Ваш пол:</b>	
	мужчина	19
	женщина	21
2.	<b>Укажите Ваш возраст:</b>	
	До 50 лет	7
	51-60 лет	9
	61-70 лет	13
	71-80 лет	9
	81-90 лет	2
	старше 90 лет	0
3.	<b>Укажите предоставляемую Вам форму социального обслуживания:</b>	
	стационарная	40
	полустационарная	
	надомная	
4.	<b>Укажите наименование поставщика (поставщиков) социальных услуг:</b>	
	ГАУ «Тагильский пансионат»	40
5.	<b>Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе организации социального обслуживания (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и прочее) и о порядке (перечне) предоставления социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении?</b>	
	да	40
	нет	
6.	<b>Удовлетворены ли Вы доступностью условий оказания услуг?</b>	
	да	40
	нет	
7.	<b>Удовлетворены ли Вы благоустройством и содержанием помещений организации социального обслуживания и территории,</b>	

	на которой она расположена?			
	да	40		
	нет			
8.	Достаточно ли быстро была предоставлена социальная услуга с момента Вашего обращения?			
	да	40		
	нет			
9.	Укажите среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг:			
	менее 15 минут	32		
	от 15 до 30 минут	8		
	более 30 минут	0		
10.	Сотрудники организации социального обслуживания при оказании Вам услуг вежливы, доброжелательны и внимательны?			
	да	39		
	нет	1		
11.	Удовлетворены ли Вы компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг?			
	да	40		
	нет			
12.	Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данной организации?			
	да	40		
	нет			
13.	Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг в организации социального обслуживания?			
Условия предоставления услуг		Да	Нет	Не могу оценить
Жилое помещение		40		
Наличие оборудования для предоставления социальных услуг		40		
Питание		39	1	
Мебель, мягкий инвентарь		39	1	
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг		40		
Хранение личных вещей		40		
Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения		40		
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования		40		
Порядок оплаты социальных услуг		38	2	
Конфиденциальность предоставления социальных услуг		40		
График посещения родственниками в организации социального обслуживания		40		
Периодичность прихода социальных работников на дом		40		
Оперативность решения вопросов		40		
№	Вариант ответа	Количество ответивших		
14.	Если Вы участвуете в мероприятиях (оздоровительных, досуговых, профилактических и прочее), проводимых организацией социального обслуживания, удовлетворены ли Вы их качеством?			

	да	40
	нет	
	не могу оценить	
15.	<i>Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию социального обслуживания за получением социальных услуг?</i>	
	да	40
	нет	

Предложений, пожеланий по улучшению качества предоставляемых социальных услуг - не поступало.

Выводы:

В результате анализа 40 анкет получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством услуг, оказываемых ГАУ «Тагильский пансионат» 98,9 % опрошенных удовлетворены качеством предоставляемых услуг.

Заместитель директора

ГАУ «Тагильский пансионат»



Н.И. Дубских

Специалист по социальной работе




О.С. Баянкина

Специалист по социальной работе



О.С. Иванова

Специалист по социальной работе



Л.А. Салахова