

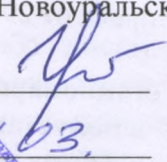
Министерство социальной политики  
Свердловской области  
государственное автономное учреждение  
социального обслуживания

Свердловской области  
**НОВОУРАЛЬСКИЙ КОМПЛЕКСНЫЙ**

**ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ  
(ГАУ «Новоуральский КЦСОН»)**

ул. Гагарина, 7А, г. Новоуральск,  
Свердловская область, 624130  
Тел., факс (34370) 4-84-18, тел. (34370) 4-80-89  
E-mail: [soc071@egov66.ru](mailto:soc071@egov66.ru)  
Сайт: <http://zabota071.msp.midural.ru>  
ОКПО 79933440, ОГРН 1056601831879  
ИНН/КПП 6629018356/668201001

УТВЕРЖДАЮ  
Зам. директора  
ГАУ «Новоуральский КЦСОН»

 О.С. Илемкова

2019 г.



### Акт

результатов опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг  
ГАУ «Новоуральский КЦСОН»  
в 1 квартале 2019 года

В соответствии с письмом Министерства социальной политики Свердловской области от 04.12.2018 №07-17-12/9152 «О направлении материалов» и приказом ГАУ «Новоуральский КЦСОН» от 10.12.2018 г. №68 «О внесении изменений в приказ 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 условий оказания услуг в ГАУ «Новоуральский КЦСОН» проведен опрос получателей по вопросам, применяемым при проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области, утвержденным приказом Минтруда России от 30.10.2018 №675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

комиссией в составе:

заместитель председателя: Илемкова О.С., заместитель директора;

секретарь: Киселева М.М., специалист по социальной работе;

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

Чекрыгина Е.В., заведующий консультативным отделением;

Скоморохова И.В., заведующий отделением срочного социального обслуживания;

Иванова Н.А., заведующий участковой социальной службой

проведен анализ результатов анкетирования получателей услуг.

При анализе результатов анкетирования получены следующие результаты:  
в опросе приняли участие **511 получателей социальных услуг**, из них:

**163 мужчин (32 %);  
348 женщин (68 %).**

Возраст участников опроса от 29 до 93 лет.

**15 человек (3 %) – в стационарной форме социального обслуживания;  
324 человека (67%) – в полустационарной форме социального обслуживания;  
153 человека (29%) – в форме социального обслуживания на дому.**

**507** получателей услуг (**99 %**) при посещении организации обращались к информации о деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях учреждения, **4** человека (**1%**) при посещении организации не обращались к информации о деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях учреждения.

**507** получателей услуг (**99 %**) удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения, **4** человека (**1%**) не ответили на данный вопрос.

**497** получателей услуг (**97 %**) пользовались официальным сайтом учреждения, чтобы получить информацию о его деятельности, **14** человек (**3 %**) не пользовались официальным сайтом учреждения.

**497** получателей услуг (**97 %**) удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", **14** человек (**3%**) не ответили на данный вопрос.

**511** получателям услуг (**100 %**) своевременно была предоставлена услуга в ГАУ «Новоуральский КЦСОН» (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), графиком прихода социального работника на дом, внутренним распорядком и прочее).

**511** получателей услуг (**100 %**) удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в ГАУ «Новоуральский КЦСОН» (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении учреждения; наличие и доступность питьевой воды в помещении учреждения; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в учреждении; удовлетворительное санитарное состояние помещений учреждения; транспортная доступность учреждения (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации) и прочие условия).

**199** получателей услуг (**39 %**) имеют (или лицо, представителем которого являются) установленную группу инвалидности.

**199** получателей услуг (**39%**) удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в ГАУ «Новоуральский КЦСОН», **312** человек (**61%**) не ответили на данный вопрос, так как не имеют установленную группу инвалидности.

**511** получателей услуг (**100 %**) удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение.



**511** получателей услуг (**100 %**) удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение (врачи, социальные работники, и прочие работники).

**505** получателей услуг (**99%**) пользовались какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие), **6 человек (1%)** не пользовались какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением.

**505** получателей услуг (**99%**) удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах), **6 человек (1%)** не ответили на данный вопрос.

**511** получателей услуг (**100 %**) готовы рекомендовать ГАУ «Новоуральский КЦСОН» родственникам и знакомым (или могли бы Вы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения).

**511** получателей услуг (**100 %**) удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри учреждения (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, информатор и прочее).

**511** получателей услуг (**100 %**) удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении.

Предложений по улучшению условий оказания услуг в ГАУ «Новоуральский КЦСОН» - **нет**.

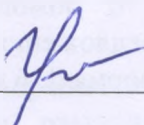
**Вывод:** по результатам анкетирования:

- подавляющее большинство анketируемых обращались к стендам с информацией о деятельности ГАУ «Новоуральский КЦСОН» в помещении организации (более 99%);
- открытостью, доступностью и полнотой информации о деятельности ГАУ «Новоуральский КЦСОН», размещенной на информационных стендах в помещении организации удовлетворены 99% анketируемых;
- большинство анketируемых (почти 97%) пользовались официальным сайтом ГАУ «Новоуральский КЦСОН» для получения информации о ее деятельности;
- открытостью, доступностью и полнотой информации о деятельности ГАУ «Новоуральский КЦСОН», размещенной на официальном сайте организации удовлетворены 97% анketируемых;
- своевременно предоставлена услуга 100% анketируемых;
- комфортностью условий, в которых были оказаны услуги в ГАУ «Новоуральский КЦСОН» удовлетворены 100% анketируемых;
- доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию, удовлетворены 100% анketируемых;
- доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, удовлетворены 100% анketируемых;
- пользовались какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением 99% анketируемых;

- доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия с организацией, удовлетворены 99% анкетированных;
- 100 % анкетированных готовы рекомендовать ГАУ «Новоуральский КЦСОН» родственникам и знакомым;
- 100 % анкетированных удовлетворены организационными условиями предоставления услуг ГАУ «Новоуральский КЦСОН»;
- 100 % анкетированных удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении.

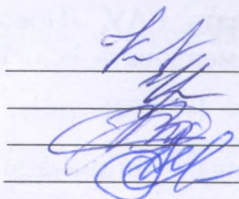
Повышать уровень посещаемости сайта получателями услуг (реклама сайта). Продолжить мониторинг мнений граждан о качестве условий оказания услуг ГАУ «Новоуральский КЦСОН» и проводить работу по устранению выявленных недостатков (при их наличии).

Заместитель председателя комиссии \_\_\_\_\_



Илемкова О.С.

Члены комиссии: \_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_ Караваева Е.В.

\_\_\_\_\_ Чекрыгина Е.В.

\_\_\_\_\_ Скоморохова И.В.

\_\_\_\_\_ Иванова Н.А.