УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУ «Серовский ДИ»

_____ А.С. Суслов
(подпись) (Ф.И.О.)

«___» _____ 2019 г.

АКТ
по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ГАУ «Серовский ДИ» за I квартал 2019 года

Комиссией в составе:

Председатель комиссии –Семченко Ю.Д., заместитель директора.

Члены комиссии:

- Удонова Н.А., старшая медицинская сестра;

- Питателева А.Ю., специалист по социальной работе;

- Молчанова С.И., культорганизатор, проведен анализ ежеквартального опроса получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в I квартале 2019 года. По результатам анализа установлено:

№ п/п	Вариант ответа	Количество ответивших
1	Укажите Ваш пол:	
	мужчина	38
	женщина	22
2	**Укажите ваш возраст:**	
	до 50 лет	0
	51-60	22
	61-70	25
	71-80	7
	81-90	5
	свыше 90 лет	1
3	**Укажите предоставляемую Вам форму социального обслуживания:**	
	стационарная	60
	полустационарная	
	надомная	
4	**Укажите наименование поставщика социальных услуг:**	
	ГАУ «Серовский ДИ»	60
5	**При посещении организации обращались Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 3):**	
	Да	11
	Нет	49
6	**Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**	

	Да	60
	Нет	
7	**Пользуетесь ли официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 5):**	
	Да	
	Нет	60
8	**Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?**	
	Да	57
	Нет	3
9	**Своевременно ли Вам предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились** (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), с графиком прихода социального работника на дом, внутренним распорядком и прочее)**? («Да» - услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока; «нет»- - услуга предоставлена с опозданием)**	
	Да	60
	Нет	
10	**Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации** (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном обращении у специалиста организации) и прочие условия)?	
	Да	60
	Нет	
11	**Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 9)**	
	Да	53
	Нет	7
12	**Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?**	
	Да	60
	Нет	
13	**Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию** (работники справочной, приемного отделения и прочие работники)**?**	
	Да	60
	Нет	
14	**Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг при обращении в организацию** (социальные работники, работники организации, оказывающие услуги и прочие)**?**	
	Да	60
	Нет	

15	**Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией** (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», онлайн анкета для опроса граждан на сайте и т.п.)**? (если вы ответили «нет», переходите к вопросу № 13)**	
	Да	
	Нет	60
16	**Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, 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)	
	Да	
	Нет	
17	**Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?**	
	Да	60
	Нет	
18	**Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации** (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и п.р.); **навигацией внутри организации** 9наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочих организационных условий оказания услуг)**?**	
	Да	60
	Нет	
	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	
	Да	60
	Нет	
19	**Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:**	

Вывод: в результате проведенного анализа среди получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством услуг, оказываемых ГАУ «Серовский ДИ» 80% опрошенных удовлетворены качеством предоставляемых услуг.

Заместитель директора _____ (подпись) Ю.Д. Семченко (расшифровка подписи)

Старшая медицинская сестра _____ (подпись) Н.А. Удонова (расшифровка подписи)

Культорганизатор _____ (подпись) С.И. Молчанова (расшифровка подписи)

Специалист по социальной работе _____ (подпись) А.Ю. Питателева (расшифровка подписи)