

**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. № 35-з от 01.07.2019

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГАУ «КЦСОН» г. Верхняя Салда
**Л.А. Шевченко**
« _____ » 2019 года

АКТ
по результатам опроса среди получателей социальных услуг
ГАУ «КЦСОН» г. Верхняя Салда
в рамках независимой оценки качества оказания услуг

от 01.07.2019

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., юрисконсульт Аллаярова О.А.

на основании Федерального закона от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями

медико-социальной экспертизы», Письма Министерства социальной политики Свердловской области от 04.12.2018 № 07-17-12/9152 «О направлении материалов», Письма Министерства социальной политики Свердловской области от 13.05.2016 № 07-13-13/3715 «О критериях оценки учреждениями качественных показателей государственного задания», 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» **во 2 квартале 2019 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 01.04.2019 по 30.06.2019.**

Результаты проведения опроса получателей социальных услуг ГАУ «КЦСОН» г. Верхняя Салда.

Количество анкетизируемых получателей социальных услуг за 2 квартал: 194 человека.

Всего анкетизируемых за 1 полугодие 2019 года – 408 человек, что составляет более 10% от общего количества обслуженных граждан - 3 966 человек.

1. При посещении организации обращались к информации о деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

Да - 161 чел. (83%)

Нет - 33 чел. (17%) - перешли к вопросу № 3

2. Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

Да - 161 чел. (83%)

Нет – 0 чел.

3. Пользовались официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

Да - 160 чел. (82%)

Нет – 34 чел. (18%) - перешли к вопросу № 5

4. Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

Да – 160 чел. (82%)

Нет – 0 чел.

5. Своевременно была предоставлена услуга в организации, в которую 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 – 194 чел. (100%)

Нет – 0 чел.

6. Удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений 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 посещении у специалиста организации) и прочие условия)?

Да – 194 чел. (100%)

Нет – 0 чел.

7. Имеют установленную группу инвалидности?

Да – 65 чел. (34%)

Нет – 129 чел. (66%) – перешли к вопросу № 9

8. Удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да – 65 чел. (34%)

Нет – 0 чел.

9. Удовлетворены 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 – 194 чел. (100%)

Нет – 0 чел.

10. Удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (социальные работники, работники организации, оказывающие услуги и прочие)?

Да – 194 чел. (100%)

Нет – 0 чел.

11. Пользовались какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», онлайн анкета для опроса граждан на сайте и т.п.)?

Да – 194 чел. (100%)

Нет – 0 чел.

12. Удовлетворены 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 – 194 чел. (100%)

Нет – 0 чел.

13. Готовы порекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могут ее рекомендовать, если будет возможность выбора организации)?

Да – 194 чел. (100%)

Нет – 0 чел.

14. Удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.); навигацией внутри организации (наличием информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочих организационных условий оказания услуг)?

Да – 194 чел. (100%)

Нет – 0 чел.

15. Удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?

Да – 194 чел. (100%)

Нет – 0 чел.

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

ингородским получателям социальных услуг социально-реабилитационного отделения необходим автобус для организаций экскурсий

Пол

Мужской – 49 чел. (25%)

Женский – 145 чел. (75%)

Возраст

18 – 59 лет – 36 чел. (18%)

60 – 74 лет – 93 чел. (48%)

75 – 89 лет – 65 чел. (34%)

Название населенного пункта, в котором проведен опрос:

Верхнесалдинский городской округ и ГО ЗАТО Свободный

Полное название организации социального обслуживания Свердловской области, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)


Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» города Верхняя Салда (ГАУ «КЦСОН» города Верхняя Салда)


Итоговая оценка удовлетворенности **качеством оказания социальных услуг**
за 2 квартал 2019 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