

**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. № 58-з от 25.09.2019

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГАУ «КЦСОН» г. Верхняя Салда

Л.А. Шевченко

« 25 » 2019 года



АКТ

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

от 25.09.2019

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» **в 3 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 01.07.2019 по 25.09.2019.**

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

Количество анketируемых получателей социальных услуг за 3 квартал:
204 человека.

Всего анketируемых за 9 месяцев 2019 года – 610 человек, что составляет более 10% от общего количества обслуженных граждан.

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

Да - 166 чел. (81%)

Нет - 38 чел. (19%) - перешли к вопросу № 3

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

Да - 166 чел. (81%)

Нет – 0 чел.

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

Да - 162 чел. (79%)

Нет – 42 чел. (21%) - перешли к вопросу № 5

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

Да – 162 чел. (79%)

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 – 204 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 – 204 чел. (100%)

Нет – 0 чел.

7. Имеют установленную группу инвалидности?

Да – 71 чел. (35%)

Нет – 133 чел. (65%) – перешли к вопросу № 9

8. Удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да – 71 чел. (35%)

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 – 204 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 – 204 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 – 204 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 – 204 чел. (100%)

Нет – 0 чел.

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

Да – 204 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 – 204 чел. (100%)

Нет – 0 чел.

15. Удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?

Да – 204 чел. (100%)

Нет – 0 чел.

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

иногогородним получателям социальных услуг социально-реабилитационного отделения необходимо автобус для организаций экскурсий

Пол

Мужской – 55 чел. (27%)

Женский – 149 чел. (73%)

Возраст

18 – 59 лет – 36 чел. (18%)

60 – 74 лет – 98 чел. (48%)

75 – 89 лет – 70 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 3 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