



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАУ «Тагильский пансионат»

А.В. Олькин

09 2019 г.

Акт

проведения ежеквартального опроса получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ГАУ «Тагильский пансионат» за 3 квартал 2019 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 3 квартале 2019 г.

В результате анализа установлено

№	Показатели	Количество ответивших
1.	Укажите Ваш пол:	
	мужчина	23
	женщина	25
2.	Укажите Ваш возраст:	
	До 50 лет	10
	51-60 лет	8
	61-70 лет	12
	71-80 лет	15
	81-90 лет	3
	старше 90 лет	0
3.	Укажите предоставляемую Вам форму социального обслуживания:	
	стационарная	48
	полустационарная	
	надомная	
4.	Укажите наименование поставщика (поставщиков) социальных услуг:	
	ГАУ «Тагильский пансионат»	48
5.	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?	
	да	48
	нет	
6.	Удовлетворены ли Вы доступностью условий оказания услуг?	
	да	48
	нет	
7.	Удовлетворены ли Вы благоустройством и содержанием помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена?	

	да	48		
	нет			
8.	<i>Достаточно ли быстро была предоставлена социальная услуга с момента Вашего обращения?</i>		48	
	да			
	нет			
9.	<i>Укажите среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг:</i>			
	менее 15 минут		32	
	от 15 до 30 минут		14	
	более 30 минут		2	
10.	<i>Сотрудники организации социального обслуживания при оказании Вам услуг вежливы, доброжелательны и внимательны?</i>			
	да		47	
	нет		1	
11.	<i>Удовлетворены ли Вы компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг?</i>			
	да		47	
	нет		1	
12.	<i>Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данной организации?</i>			
	да		46	
	нет		2	
13.	<i>Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг в организации социального обслуживания?</i>			
Условия предоставления услуг		Да	Нет	Не могу оценить
Жилое помещение		48		
Наличие оборудования для предоставления социальных услуг		48		
Питание		46	2	
Мебель, мягкий инвентарь		48		
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг		46	2	
Хранение личных вещей		48		
Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения		48		
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования		48		
Порядок оплаты социальных услуг		47	1	
Конфиденциальность предоставления социальных услуг		48		
График посещения родственниками в организации социального обслуживания		48		
Периодичность прихода социальных работников на дом		48		
Оперативность решения вопросов		48		
№	Вариант ответа	Количество ответивших		
14.	<i>Если Вы участвуете в мероприятиях (оздоровительных, досуговых, профилактических и прочее), проводимых организацией социального обслуживания, удовлетворены ли Вы их качеством?</i>			
	да			48

	нет	
	не могу оценить	
15.	Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию социального обслуживания за получением социальных услуг?	
	да	48
	нет	

Предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг – улучшить слышимость радиовещания (новое здание).

Выводы:

В результате анализа 48 анкет получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством услуг, оказываемых ГАУ «Тагильский пансионат» 99,1 % опрошенных удовлетворены качеством предоставляемых услуг.

Заместитель директора

ГАУ «Тагильский пансионат»




Н.И. Дубских

Специалист по социальной работе



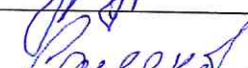
О.С. Баянкина

Специалист по социальной работе



О.С. Иванова

Специалист по социальной работе



Л.А. Салахова