

Министерство социальной политики
Свердловской области
государственное автономное учреждение
социального обслуживания
Свердловской области
**НОВОУРАЛЬСКИЙ КОМПЛЕКСНЫЙ
ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ**
ул. Гагарина, 7А, г. Новоуральск,
Свердловская область, 624130
Тел., факс (34370) 4-84-18, тел. (34370) 4-80-89
E-mail: soc071@egov66.ru
Сайт: <http://zabota071.msp.midural.ru>
ОКПО 79933440, ОГРН 1056601831879
ИНН/КПП 6629018356/668201001

УТВЕРЖДАЮ
Директор
ГАУ «Новоуральский КЦСОН»
Л.Г. Еремина
«16» сентября 2019 года



Акт

результатов опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг
ГАУ «Новоуральский КЦСОН»
в 3 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 01.07.2019г. № 46 «О внесении изменений в приказ ГАУ «Новоуральский КЦСОН» от 29.12.2018г. № 85 «О внесении изменений в приказ ГАУ «Новоуральский КЦСОН» от 01.06.2016г. № 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 услуг по вопросам Анкеты о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области.

Комиссией в составе:

Председатель: Еремина Л.Г., директор;
заместитель председателя: Илемкова О.С., заместитель директора;
секретарь: Киселева М.М., специалист по социальной работе;
члены комиссии: Караваева Е.В., заместитель директора;
Маркелова О.В., юрисконсульт;
Иванова Н.А., заведующий участковой социальной службой
Скоморохова И.В., заведующий отделением срочного социального обслуживания и консультативным отделением,
проведен анализ результатов анкетирования получателей услуг.

При анализе результатов анкетирования получены следующие результаты:
в опросе приняли участие **81 получатель социальных услуг**, из них:

21 мужчин (26 %);
60 женщин (74 %).

Возраст участников опроса от 28 до 96 лет.

5 человек (6 %) – в стационарной форме социального обслуживания;
53 человека (66%) – в полустационарной форме социального обслуживания;
23 человека (28%) – в форме социального обслуживания на дому.

81 получатель услуг (**100%**) при посещении организации обращались к информации о деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях учреждения.

81 получатель услуг (**100%**) удовлетворен открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения.

81 получатель услуг (**100%**) пользовались официальным сайтом учреждения, чтобы получить информацию о его деятельности.

81 получатель услуг (**100%**) удовлетворен открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

81 получателю 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).

81 получатель услуг (**100%**) удовлетворен 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).

41 получатель услуг (**51%**) имеют (или лицо, представителем которого являются) установленную группу инвалидности.

81 получатель услуг (**100%**) удовлетворен доступностью предоставления услуг для инвалидов в ГАУ «Новоуральский КЦСОН».

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

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

81 получатель услуг (**100%**) пользовался 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).

81 получатель услуг (**100%**) удовлетворен 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).

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

81 получатель услуг (**100%**) удовлетворен 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).

81 получатель услуг (**100%**) удовлетворен в целом условиями оказания услуг в учреждении.

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

Вывод: по результатам анкетирования:

- все анketируемые обращались к стендам с информацией о деятельности ГАУ «Новоуральский КЦСОН» в помещении организации (100%);
- открытостью, доступностью и полнотой информации о деятельности ГАУ «Новоуральский КЦСОН», размещенной на информационных стендах в помещении организации удовлетворены 100% анketируемых;
- все анketируемые (100%) 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 100% 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 100% анketируемых;
- доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия с организацией, удовлетворены 100% анketируемых;
- 100 % анketируемых готовы рекомендовать ГАУ «Новоуральский КЦСОН» родственникам и знакомым;
- 100 % анketируемых удовлетворены организационными условиями предоставления услуг ГАУ «Новоуральский КЦСОН»;
- 100 % анketируемых 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).

Председатель комиссии _____ Еремина Л.Г.

Заместитель председателя комиссии _____ Илемкова О.С.

Члены комиссии: _____ Караваева Е.В.

_____ Маркелова О.В.

_____ Скоморохова И.В.

_____ Иванова Н.А.