

УТВЕРЖДАЮ:

Директор государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Нижнетагильский центр социального обслуживания ветеранов боевых действий и членов их семей»

В.В. Сорокина
« 30 » / сентября / 2019 г.

АКТ

**проведения ежеквартального опроса получателей социальных услуг о
качестве оказания услуг в ГАУ «Нижнетагильский ЦВБД»
за III квартал 2019 г.**

Комиссией в составе:

Горбачева Т.С. – заместитель директора;

Попова Н.В. – заведующая социально-реабилитационным отделением;

Первощикова О.А. – юрисконсульт;

Шабунина М.А. – психолог.

Проведен анализ ежеквартального опроса получателей социальных услуг о качестве оказания социальных услуг в 3 квартале 2019 г.

В результате анализа установлено:

№ п/п	Показатели	Количество ответивших
1.	При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации? (если Вы ответили "нет", переходите к вопросу № 3)	
	Да	50
	Нет	0
2.	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	
	Да	50
	Нет	0
3.	Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? (если Вы ответили "нет", переходите к вопросу № 5)	
	Да	28
	Нет	22
4.	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?	
	Да	28
	Нет	0
5.	Своевременно ли Вам была 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" - с опозданием)	
	Да	50
	Нет	0
6.	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 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	50
	Нет	0
7.	Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? (если Вы ответили "нет", переходите к вопросу № 9)	
	Да	3
	Нет	47
8.	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	
	Да	3
	Нет	0
9.	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	50
	Нет	0
10.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (социальные работники, работники организации, оказывающие услуги и прочие)?	
	Да	50
	Нет	0
11.	Пользовались ли Вы 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.)? (если Вы ответили "нет", переходите к вопросу № 13)	
	Да	42
	Нет	8
12.	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	42
	Нет	0
13.	Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	
	Да	50
	Нет	0
14.	Удовлетворены ли Вы 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, информантов и прочих организационных условий оказания услуг)?	
	Да	50
	Нет	0
15.	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	
	Да	50
	Нет	0
16.	Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:	
17.	Укажите ваш пол:	
	Мужчина	38
	Женщина	12
18.	Укажите Ваш возраст	
	до 50 лет	32

51 - 60 лет	12
61 - 70 лет	6
71 - 80 лет	0
81 - 90 лет	0
Старше 90 лет	0

Предложения по улучшению условий оказания: санаторно-курортное лечение.

Выводы:

В результате анализа 50 анкет получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством услуг, оказываемых ГАУ «Нижнетагильский ЦВБД» 100% опрошенных полностью удовлетворены качеством предоставляемых услуг.

Заместитель директора
ГАУ «Нижнетагильский ЦВБД» _____ Т.С. Горбачева

Заведующая с/р отделением _____ Н.В. Попова

Юрисконсульт _____ Перовщикова О.А.

Психолог _____ Шабунина М.А.