Министерство социальной политики УТВЕРЖДЕНО

Свердловской области Директором

государственное автономное учреждение ГАУ «Новоуральский КЦСОН»

социального обслуживания

Свердловской области «20» декабря 2019 года

# 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](mailto:soc071@egov66.ru)

Сайт: [http://zabota071.msp.midural.ru](http://zabota071.msp.midural.ru/)

ОКПО 79933440, ОГРН 1056601831879

ИНН/КПП 6629018356/668201001

**Акт**

результатов опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг

ГАУ «Новоуральский КЦСОН»

в 4 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 01.06.2016г. № 17/1 «Об организации работ по контролю качества социальных услуг» (с изменениями: приказы от 29.12.2018г. № 85 и от 01.07.2019г. № 46) 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:

**28 мужчин (35 %);**

**53 женщины (65%).**

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 вГАУ «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).

**40** получателей услуг **(49%)** 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 анкетируемые 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% анкетируемых;

- все анкетируемые (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% анкетируемых;

- своевременно предоставлена услуга 100% анкетируемых;

- комфортностью условий, в которых были оказаны услуги в ГАУ «Новоуральский КЦСОН» удовлетворены 100% анкетируемых;

- доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию, удовлетворены 100% анкетируемых;

- доброжелательностью и вежливость работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, удовлетворены 100% анкетируемых;

**-** пользовались какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением 100% анкетируемых;

- доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия с организацией, удовлетворены 100% анкетируемых;

- 100 %анкетируемых готовы рекомендовать ГАУ «Новоуральский КЦСОН» родственникам и знакомым;

- 100 % анкетируемыхудовлетворены организационными условиями предоставления услуг ГАУ «Новоуральский КЦСОН»;

**-** 100 %анкетируемыхудовлетворены 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).

Директор

Л.Г. Еремина