

**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](mailto:soc035@egov66.ru)  
[kcsn\\_vs@mail.ru](mailto:kcsn_vs@mail.ru)

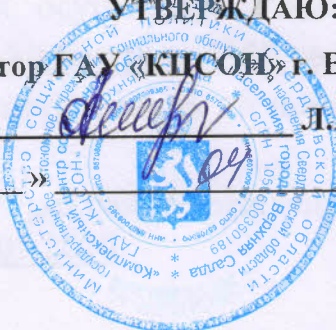
Исх. № 23-з от 01.04.2020

**УТВЕРЖДАЮ:**

**Директор ГАУ «КЦСОН» г. Верхняя Салда**

**Л.А. Шевченко**

« 01 » \_\_\_\_\_ 2020 года



**АКТ**

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

**от 01.04.2020**

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.

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 1 квартале 2020 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](http://zabota035.msp.midural.ru)): **с 09.01.2020 по 27.03.2020.**

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

Количество анketируемых получателей социальных услуг за 1 квартал: 203 человека, что составляет более 10% от числа обслуженных граждан – 1870 человек.

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

Да - 171 чел. (84%)

Нет - 32 чел. (16%) - перешли к вопросу № 3

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

Да - 171 чел. (84%)

Нет – 0 чел.

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

Да - 160 чел. (79%)

Нет – 43 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. (80%)

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 – 203 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 – 203 чел. (100%)

Нет – 0 чел.

**7. Имеют установленную группу инвалидности?**

Да – 59 чел. (29%)

Нет – 144 чел. (71%) – перешли к вопросу № 9

**8. Удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?**

Да – 59 чел. (29%)

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 – 203 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 – 203 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 – 203 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 – 203 чел. (100%)

Нет – 0 чел.

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

Да – 203 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 – 203 чел. (100%)

Нет – 0 чел.

**15. Удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?**

Да – 203 чел. (100%)

Нет – 0 чел.

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

В социально-реабилитационном отделении необходим ремонт в жилых комнатах получателей социальных услуг и иногородним клиентам нужен автобус для экскурсий

**Пол**

Мужской – 56 чел. (28%)

Женский – 147 чел. (72%)

**Возраст**

18 – 59 лет – 29 чел. (14%)

60 – 74 лет – 111 чел. (55%)

75 – 89 лет – 63 чел. (31%)

**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 1 квартал 2020 года составляет 100%.**

Зам. директора \_\_\_\_\_

Т.А. Майшмаз

Зам. директора \_\_\_\_\_

М.В. Скутина

Зам. директора \_\_\_\_\_

А.В. Николаюк