

Утверждаю:

директор ГАУ «Тагильский пансионат»  
А.В. Олькин

**Акт**

**по результатам опроса получателей социальных услуг в рамках независимой оценки  
качества оказания услуг на основании приказа МСП СО № 494 от 19.08.2015  
в ГАУ «Тагильский пансионат» за 2 квартал 2020 года**

Настоящий акт составлен по результатам проверки опроса получателей социальных услуг в рамках независимой оценки качества оказания услуг в ГАУ «Тагильский пансионат» за 2 квартал 2020 года в виде анкетирования клиентов. Всего участвовало в анкетировании 52 человека, получающих социальные услуги в учреждении, что составило 10,1% от общего количества получателей услуг во 2 квартале 2020 года. По итогам анкетирования составлен протокол опроса по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в учреждении (прилагается).

Вывод: на основании анкетирования выявлено, что удовлетворенность получателей услуг качеством социальных услуг, предоставляемых в ГАУ «Тагильский пансионат», удовлетворительная. Нарушений не выявлено.

Заместитель директора



Н.И. Дубских

Протокол  
опроса по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в  
учреждениях социального обслуживания Свердловской области  
ГАУ «Тагильский пансионат» за 2 квартал 2020 года

№	Вариант ответа	Количество ответивших
1.	<b>Укажите Ваш пол:</b>	
	<input type="checkbox"/> муж.	24
	<input type="checkbox"/> жен.	28
2.	<b>Укажите Ваш возраст:</b>	
	средний возраст – 67 лет	
3.	<b>Укажите предоставляемую Вам форму социального обслуживания:</b>	
	<input type="checkbox"/> стационарная	52
	<input type="checkbox"/> полустационарная	0
	<input type="checkbox"/> надомная	0
4.	<b>Укажите наименование поставщика (поставщиков) социальных услуг:</b>	
	ГАУ «Тагильский пансионат»	
6.	<b>Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе организации социального обслуживания (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне) предоставления социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении</b>	
	<input type="checkbox"/> да	52
	<input type="checkbox"/> нет	0
7.	<b>Удовлетворены ли Вы доступностью условий оказания услуг?</b>	
	<input type="checkbox"/> да	51
	<input type="checkbox"/> нет	1
8.	<b>Удовлетворены ли вы благоустройством и содержанием помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена?</b>	
	<input type="checkbox"/> да	52
	<input type="checkbox"/> нет	0
9.	<b>Достаточно ли быстро была предоставлена социальная услуга с момента вашего обращения:</b>	
	<input type="checkbox"/> да	52
	<input type="checkbox"/> нет	0

10.	Укажите среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг			
	<input type="checkbox"/> менее 15 минут	52		
	<input type="checkbox"/> от 15 минут до 30 минут	0		
	<input type="checkbox"/> более 30 минут	0		
11.	Сотрудники организации социального обслуживания при оказании вам услуг вежливы, доброжелательны и внимательны?			
	<input type="checkbox"/> да	51		
	<input type="checkbox"/> нет	1		
12.	Удовлетворены ли Вы компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг?			
	<input type="checkbox"/> да	52		
	<input type="checkbox"/> нет	0		
13.	Изменилось ли качество жизни Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данной организации?			
	<input type="checkbox"/> да	52		
	<input type="checkbox"/> нет	0		
14.	Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг в организации социального обслуживания?:			
	условия предоставления услуг	Да	Нет	Не могу оценить
	<input type="checkbox"/> Жилое помещение	52	0	0
	<input type="checkbox"/> Наличие оборудования для предоставления социальных услуг	52	0	0
	<input type="checkbox"/> питание	50	0	2
	<input type="checkbox"/> мебель, мягкий инвентарь	51	0	1
	<input type="checkbox"/> предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	52	0	0
	<input type="checkbox"/> хранение личных вещей	52	0	0
	<input type="checkbox"/> оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения	51	0	1
	<input type="checkbox"/> санитарное содержание санитарно-технического оборудования	52	0	0
	<input type="checkbox"/> порядок оплаты социальных услуг	52	0	0
	<input type="checkbox"/> конфиденциальность предоставления социальных услуг	52	0	0
	<input type="checkbox"/> периодичность прихода социальных работников на дом	0	0	0
	<input type="checkbox"/> оперативность решения вопросов	52	0	0

15.	<i>Если Вы участвуете в мероприятиях (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.), проводимых организацией социального обслуживания, удовлетворены ли Вы их качеством?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	52
	<input type="checkbox"/> нет	0
	<input type="checkbox"/> не могу оценить/не участвовал	0
16.	<i>Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию социального обслуживания за получением социальных услуг?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	52
	<input type="checkbox"/> нет	0
Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг		

Директор ГАУ «Тагильский пансионат»

А.В. Олькин