

Протокол

по анализу удовлетворённости качеством оказания социальных услуг

в ГАУ «Режевской дом-интернат» за 1 квартал 2020 года.

| №п/п | Вариант ответа | Количество ответивших |
|------|--|--------------------------|
| 1 | <i>При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?</i> | |
| | <input type="checkbox"/> да | 84 |
| | <input type="checkbox"/> нет | 34 |
| 2 | <i>Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?</i> | |
| | <input type="checkbox"/> да | 78 |
| | <input type="checkbox"/> нет | 0 |
| 3 | <i>Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?</i> | |
| | <input type="checkbox"/> да | 29 |
| | <input type="checkbox"/> нет | 89 |
| 4 | <i>Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?</i> | |
| | <input type="checkbox"/> да | 23 |
| | <input type="checkbox"/> нет | 0 |
| 5 | <i>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)?</i> | |
| | <input type="checkbox"/> да | 118 |
| | <input type="checkbox"/> нет | 0 |
| 6 | <i>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)?</i> | |
| | <input type="checkbox"/> да | 118 |
| | <input type="checkbox"/> нет | 0 |

| | | |
|----|--|-----|
| 7 | <i>Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?</i> | |
| | <input type="checkbox"/> да | 62 |
| | <input type="checkbox"/> нет | 56 |
| 8 | <i>Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?</i> | |
| | <input type="checkbox"/> да | 62 |
| | <input type="checkbox"/> нет | 0 |
| 9 | <i>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)?</i> | |
| | <input type="checkbox"/> да | 118 |
| | <input type="checkbox"/> нет | 0 |
| 10 | <i>Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (социальные работники, работники организации, оказывающие услуги и прочие)?</i> | |
| | <input type="checkbox"/> да | 118 |
| | <input type="checkbox"/> нет | |
| 11 | <i>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.)?</i> | |
| | <input type="checkbox"/> да | 58 |
| | <input type="checkbox"/> нет | 60 |
| 12 | <i>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)?</i> | |
| | <input type="checkbox"/> да | 58 |
| | <input type="checkbox"/> нет | 0 |
| 13 | <i>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, инфоматов и прочих организационных условий оказания услуг)?</i> | |
| | <input type="checkbox"/> да | 118 |
| | <input type="checkbox"/> нет | 0 |
| 14 | <i>Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?</i> | |
| | <input type="checkbox"/> да | 118 |
| | <input type="checkbox"/> нет | 0 |

| | | |
|----|---|-----|
| 15 | Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? | |
| | <input type="checkbox"/> да | 118 |
| | <input type="checkbox"/> нет | |
| | Укажите Ваш пол: | |
| | <input type="checkbox"/> муж. | 47 |
| | <input type="checkbox"/> жен. | 71 |
| | Укажите Ваш возраст | |
| | От 20 до 88 лет | 118 |
| | Название населенного пункта, в котором проведен опрос | |
| | Реж | |
| | Полное название организации социального обслуживания Свердловской области, в которой проведен опрос получателей услуг | |
| | Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Режевской дом-интернат для престарелых и инвалидов» | |

Протокол составлен на основании актов по результатам опроса удовлетворённости оказания социальных услуг в отделениях учреждения:

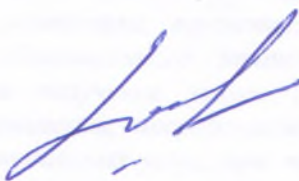
- Отделение срочного социального обслуживания;
- Отделение социального обслуживания на дому;
- Отделение реабилитации;
- Отделение стационарного социального обслуживания.

В ходе анкетирования установлено: все клиенты удовлетворены качеством и условиями предоставления социальных услуг, а так же отношением и компетентностью персонала.

Акты прилагаются.


Протокол составлен в 3 экземплярах: 1 экземпляр отправлен в Министерство социальной политики Свердловской области; 2 – хранится у зам директора; 3 – у социальных работников.

Директор ГАУ «Режевской ДИ»



Н.П. Логинова

УТВЕРЖДАЮ:
 Директор ГАУ «Режевской ДИ»
 Н.П. Логинова
 « 31 » 03 2020г.



АКТ

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в

отделении срочного социального обслуживания

ГАУ «Режевской ДИ» за 1 квартал 2020 г.

Кол-во обслуживаемых человек – 1901

опрос проведен у 52 чел.

| №п/п | Вариант ответа | Количество ответивших |
|------|---|--------------------------|
| 1 | <i>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)</i> | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 26 |
| | <input type="checkbox"/> Нет | 26 |
| 2. | <i>Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?</i> | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 26 |
| | <input type="checkbox"/> Нет | 0 |
| 3. | <i>Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 5)</i> | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 16 |
| | <input type="checkbox"/> Нет | 36 |
| 4. | <i>Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?</i> | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 16 |
| | <input type="checkbox"/> Нет | 0 |
| 5. | <i>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» - услуга предоставлена с опозданием)</i> | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 52 |
| | <input type="checkbox"/> Нет | 0 |
| 6. | <i>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)</i> | |

| | | |
|-----|--|----|
| | 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)? | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 52 |
| | <input type="checkbox"/> Нет | |
| 7. | Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 9) | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 15 |
| | <input type="checkbox"/> Нет | 37 |
| 8. | Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 15 |
| | <input type="checkbox"/> 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)? | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 52 |
| | <input type="checkbox"/> 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)? | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 52 |
| | <input type="checkbox"/> 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) | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 33 |
| | <input type="checkbox"/> Нет | 19 |
| 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)? | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 33 |
| | <input type="checkbox"/> Нет | 0 |
| 13. | Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 52 |
| | <input type="checkbox"/> 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, инфоматов и прочих организационных условий оказания услуг)? | |

| | | |
|-----|---|----|
| | <input type="checkbox"/> Да | 52 |
| | <input type="checkbox"/> Нет | 0 |
| 15. | Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 52 |
| | <input type="checkbox"/> Нет | 0 |
| 16. | Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации: | |
| | - | |
| | Ваш пол | |
| | Мужской | 19 |
| | Женский | 33 |
| | Ваш возраст | |
| | От 20 года до 74 лет | |
| | Название населенного пункта, в котором проведен опрос | |
| | город Реж | |
| | Название организации социального обслуживания Свердловской области, в которой проведен опрос получателей услуг | |
| | ГАУ «Режевской ДИ» | |

Заведующий отделением
срочного социального обслуживания



А.Ю. Якимова

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГАУ «Режевской ДИ»

Н.П. Логинова

« 31 » 03 2020 г.

АКТ

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в

отделении социального обслуживания на дому

ГАУ «Режевской ДИ» за 1 квартал 2020 г.

Кол-во обслуживаемых человек – 595

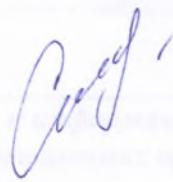
опрос проведен у 20 чел.

| №п/п | Вариант ответа | 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) | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 12 |
| | <input type="checkbox"/> Нет | 8 |
| 2. | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 12 |
| | <input type="checkbox"/> Нет | 0 |
| 3. | Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 5) | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 7 |
| | <input type="checkbox"/> Нет | 13 |
| 4. | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»? | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 7 |
| | <input type="checkbox"/> 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» - услуга предоставлена с опозданием) | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 20 |
| | <input type="checkbox"/> 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)? | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 20 |
| | <input type="checkbox"/> Нет | 0 |
| 7. | Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 9) | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 12 |
| | <input type="checkbox"/> Нет | 8 |
| 8. | Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 12 |
| | <input type="checkbox"/> 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)? | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 20 |
| | <input type="checkbox"/> 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)? | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 20 |
| | <input type="checkbox"/> 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) | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 18 |
| | <input type="checkbox"/> Нет | 2 |
| 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)? | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 18 |
| | <input type="checkbox"/> Нет | 0 |
| 13. | Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 20 |
| | <input type="checkbox"/> 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, инфоматов и прочих организационных условий оказания услуг)? | |


| | | |
|-----|---|----|
| | <input type="checkbox"/> Да | 20 |
| | <input type="checkbox"/> Нет | 0 |
| 15. | Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 20 |
| | <input type="checkbox"/> Нет | 0 |
| 16. | Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации: | |
| | Ввести услуги сиделки | |
| | Ваш пол | |
| | Мужской | 6 |
| | Женский | 14 |
| | Ваш возраст | |
| | От 32 года до 88 лет | |
| | Название населенного пункта, в котором проведен опрос | |
| | город Реж | |
| | Название организации социального обслуживания Свердловской области, в которой проведен опрос получателей услуг | |
| | ГАУ «Режевской ДИ» | |

Заведующий отделением
социального обслуживания на дому



Н.В. Симонова

УТВЕРЖДАЮ:
 Директор ГАУ «Режевской ДИ»
 Н.П. Логинова
 « 31 » 2020 г.



АКТ

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в

социально-реабилитационном отделении

ГАУ «Режевской ДИ» за 1 квартал 2020 г.

Кол-во обслуживаемых человек – 62

опрос проведен у 6 чел.

| №п/п | Вариант ответа | 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) | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 6 |
| | <input type="checkbox"/> Нет | 0 |
| 2. | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 0 |
| | <input type="checkbox"/> Нет | 0 |
| 3. | Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 5) | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 6 |
| | <input type="checkbox"/> Нет | 0 |
| 4. | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»? | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 0 |
| | <input type="checkbox"/> 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» - услуга предоставлена с опозданием) | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 6 |
| | <input type="checkbox"/> 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)? | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 6 |
| | <input type="checkbox"/> Нет | 0 |
| 7. | Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? (если Вы ответили «нет», переходите к вопросу № 9) | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 1 |
| | <input type="checkbox"/> Нет | 5 |
| 8. | Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 1 |
| | <input type="checkbox"/> 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)? | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 6 |
| | <input type="checkbox"/> 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)? | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 6 |
| | <input type="checkbox"/> 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) | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 2 |
| | <input type="checkbox"/> Нет | 4 |
| 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)? | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 2 |
| | <input type="checkbox"/> Нет | 0 |
| 13. | Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 6 |
| | <input type="checkbox"/> 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, инфоматов и прочих организационных условий оказания услуг)? | |

| | | |
|-----|---|---|
| | <input type="checkbox"/> Да | 6 |
| | <input type="checkbox"/> Нет | 0 |
| 15. | Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? | |
| | <input type="checkbox"/> Да | 6 |
| | <input type="checkbox"/> Нет | 0 |
| 16. | Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации: | |
| | Открыть физкабинет; Проходить курс реабилитации 2 раз в год. | |
| | Ваш пол | |
| | Мужской | 1 |
| | Женский | 5 |
| | Ваш возраст | |
| | От 43 года до 75 лет | |
| | Название населенного пункта, в котором проведен опрос | |
| | город Реж | |
| | Название организации социального обслуживания Свердловской области, в которой проведен опрос получателей услуг | |
| | ГАУ «Режевской ДИ» | |

Заведующий отделением



О.В. Мелькова

**Государственное автономное стационарное
учреждение социального обслуживания
Свердловской области
«Режевской дом-интернат для престарелых и инвалидов»**

30.03. 2020 г.

Утверждаю:
Директор ГАУ «Режевской ДИ»
Логинова Н.П.
«30» марта 2020 г.

Акт опроса

*по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в
отделении: стационарного социального обслуживания граждан пожилого возраста
и инвалидов.*

за 1 квартал 2020 г.

Комиссия в составе: библиотекаря– Пашниной С.Ю

, социальных работников- Холмогоровой Н.В.; Крякуновой Л.Х.

В период с 16 марта по 30 марта 2020 года проведен опрос клиентов Режевского дома-интерната .Опрошено -40 человек методом анкетирования.

| №п/п | Вариант ответа | Количество ответивших |
|------|---|--------------------------|
| 1 | <i>При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?</i> | |
| | <input type="checkbox"/> да | 40 |
| | <input type="checkbox"/> нет | |
| 2 | <i>Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?</i> | |
| | <input type="checkbox"/> да | 40 |
| | <input type="checkbox"/> нет | |
| 3 | <i>Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?</i> | |
| | <input type="checkbox"/> да | |
| | <input type="checkbox"/> нет | 40 |

| | | |
|----|--|----|
| 4 | Удовлетворены ли Вы выоткрытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»? | |
| | <input type="checkbox"/> да | |
| | <input type="checkbox"/> нет | |
| 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)? | |
| | <input type="checkbox"/> да | 40 |
| | <input type="checkbox"/> нет | |
| 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)? | |
| | <input type="checkbox"/> да | 40 |
| | <input type="checkbox"/> нет | |
| 7 | Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | |
| | <input type="checkbox"/> да | 34 |
| | <input type="checkbox"/> нет | 6 |
| 8 | Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? | |
| | <input type="checkbox"/> да | 34 |
| | <input type="checkbox"/> нет | |
| 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)? | |
| | <input type="checkbox"/> да | 40 |
| | <input type="checkbox"/> нет | |
| 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)? | |
| | <input type="checkbox"/> да | 40 |
| | <input type="checkbox"/> нет | |

| | | |
|--|--|----|
| 11 | <i>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.)?</i> | |
| | <input type="checkbox"/> да | 5 |
| | <input type="checkbox"/> нет | 35 |
| 12 | <i>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)?</i> | |
| | <input type="checkbox"/> да | 5 |
| | <input type="checkbox"/> нет | |
| 13 | <i>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, инфоматов и прочих организационных условий оказания услуг)?</i> | |
| | <input type="checkbox"/> да | 40 |
| | <input type="checkbox"/> нет | |
| 14 | <i>Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?</i> | |
| | <input type="checkbox"/> да | 40 |
| | <input type="checkbox"/> нет | |
| 15 | <i>Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?</i> | |
| | <input type="checkbox"/> да | 40 |
| | <input type="checkbox"/> нет | |
| <i>Укажите Ваш пол:</i> | | |
| | <input type="checkbox"/> муж. | 21 |
| | <input type="checkbox"/> жен. | 19 |
| <i>Укажите Ваш возраст</i> | | |
| | От 29 до 85 лет | 40 |
| <i>Название населенного пункта, в котором проведен опрос</i> | | |
| | Реж | 40 |
| <i>Полное название организации социального обслуживания Свердловской области, в которой проведен опрос получателей услуг</i> | | |
| | Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Режевской дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 40 |

В ходе анкетирования установлено: все клиенты удовлетворены качеством и условиями предоставления социальных услуг, а так же отношением и компетентностью персонала.

Анкеты прилагаются.

Акт составлен в 3 экземплярах: 1 экземпляр отправлен в Министерство социальной политики Свердловской области; 2 – хранится у зам директора; 3 – у социальных работников.

Комиссия: библиотекарь

Пашнина С.Ю.

соц.работник

Холмогорова Н.В.

соц.работник

Крякунова Л.Х.

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГАУ «Режевской ДИ»
Н.П. Логинова
« 31 » _____ 2020 г.



Акт

ежеквартальной выборочной проверки полноты и качества оказания социальных услуг в отделении срочного социального обслуживания в полустационарной форме на соответствие стандартам социальных услуг, утвержденных приказом Министерства от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции».

В соответствии с методическими рекомендациями, определяющими процедуры, критерии оценки Министерством и учреждениями социального обслуживания населения Свердловской области качественных показателей государственного задания №07-13-13/3715 от 13.05.2016 комиссией ГАУ «Режевской ДИ» в составе: Мелькова О.В. – заведующий отделением социального обслуживания на дому; Симонова Н.В. – заведующий отделением социального обслуживания на дому; Якимова А.Ю. – заведующий отделением срочного социального обслуживания; Худякова О.А. – специалист по социальной работе социально – реабилитационного отделения в период с 16 марта по 20 марта 2020 г. была проведена выборочная проверка полноты и качества оказания социальных услуг на соответствие стандартам социальных услуг, утвержденных приказом Министерства от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции». Проверка осуществлялась по 2 услугам, в отношении 5 получателей социальных услуг.

Период проверки – 1 квартал 2020 года.

В результате проверки установлено следующее:

Основные требования к объему, периодичности, условиям и качеству предоставления социальных услуг получателю социальных услуг выполняются в полном объеме.

Услуга «Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов» предоставляется в полустационарной форме. Специалист по социальной работе отделения срочного социального обслуживания разъясняет клиенту суть и правовое содержание интересующих его вопросов, определяет возможные пути их решения, а также порядок предоставления социальных услуг поставщиками

социальных услуг в Свердловской области, в пределах 30 минут рабочего времени. Услугу предоставляется по мере потребности.

Услуга «Обращение в интересах клиента либо сопровождение клиента в различные организации по вопросу оформления и восстановления документов», предоставляется специалистом по социальной работе либо социальным работником отделения срочного социального обслуживания по мере возникновения потребности клиента, но не более двух раз в месяц. Специалист по социальной работе или социальный работник обращается в интересах клиента либо сопровождает клиента в различные организации по вопросу оформления и восстановления документов, в пределах муниципального образования по месту проживания (пребывания) клиента.

Весь персонал отделения срочного социального обслуживания имеет профессиональную подготовку и соответствует квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии.

Основные требования к объему, периодичности, условиям и качеству предоставления социальных услуг получателю социальных услуг выполняются в полном объеме.

Мелькова О.В.

заведующий отделением социального обслуживания на дому, член комиссии

Симонова Н.В.

заведующий отделением социального обслуживания на дому, член комиссии

Якимова А.Ю.

заведующий отделением срочного социального обслуживания, член комиссии

Худякова О.А.

специалист по социальной работе социально-реабилитационного отделения, член комиссии

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГАУ «Режевской ДИ»
Н.П. Логинова
« 31 » _____ 2020 г.



Акт

ежеквартальной выборочной проверки полноты и качества оказания социальных услуг в полустационарной форме (социально - реабилитационное отделение) на соответствие стандартам социальных услуг, утвержденных приказом Министерства от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции».

В соответствии с методическими рекомендациями, определяющими процедуры, критерии оценки Министерством и учреждениями социального обслуживания населения Свердловской области качественных показателей государственного задания №07-13-13/3715 от 13.05.2016 комиссией ГАУ «Режевской ДИ» в составе: Мелькова О.В. – заведующий отделением; Симонова Н.В. – заведующий отделением социального обслуживания на дому; Якимова А.Ю. – заведующий отделением срочного социального обслуживания; Худякова О.А. – специалист по социальной работе социально – реабилитационного отделения в период с 16 марта по 20 марта 2020 г. была проведена выборочная проверка полноты и качества оказания социальных услуг на соответствие стандартам социальных услуг, утвержденных приказом Министерства от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции». Проверка осуществлялась по 1 услуге, в отношении 5 получателей социальных услуг по каждой услуге.

Период проверки – 1 квартал 2020 года.

В результате проверки установлено следующее:
Основные требования к объему, периодичности, условиям и качеству предоставления социальных услуг получателю социальных услуг выполняются в полном объеме.

Услуга «Проведение занятия в группе по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам» предоставляется в полустационарной форме. Специалист по социальной работе организует и проводит с группой от 5 до 25 человек занятия творческим трудом (цветоводство, тканебумагопластика, глинопластика, плетение и т.д.). Продолжительность одного занятия до 40 минут. Услуга предоставляется до 5 раз в течение курса реабилитации продолжительностью 15 календарных дней.

Персонал социально-реабилитационного отделения имеет профессиональную подготовку и соответствует квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии.



Мелькова О.В.

заведующий отделением,
член комиссии

Симонова Н.В.

заведующий отделением социального
обслуживания на дому, член комиссии

Якимова А.Ю.

заведующий отделением срочного
социального обслуживания, член комиссии

Худякова О.А.

специалист по социальной работе
социально-реабилитационного
отделения, член комиссии

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГАУ «Режевской ДИ»
Н.П.Логина
« 3 » _____ 2020 г.



Акт

ежеквартальной выборочной проверки полноты и качества оказания социальных услуг в отделении социального обслуживания на дому на соответствие стандартам социальных услуг, утвержденных приказом Министерства от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции»

В соответствии с методическими рекомендациями, определяющими процедуры, критерии оценки Министерством и учреждениями социального обслуживания населения Свердловской области качественных показателей государственного задания №07-13-13/3715 от 13.05.2016 комиссией ГАУ «Режевской ДИ» в составе: Мелькова О.В. – заведующий отделением социального обслуживания на дому; Симонова Н.В. – заведующий отделением социального обслуживания на дому; Худякова О.А. – специалист по социальной работе социально-реабилитационного отделения; Якимова А.Ю. – заведующий отделением срочного социального обслуживания в период с 16 марта по 20 марта 2020 г. была проведена выборочная проверка полноты и качества оказания социальных услуг на соответствие стандартам социальных услуг, утвержденных приказом Министерства от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции». Проверка осуществлялась по 2 услугам, в отношении 5 получателей социальных услуг по каждой услуге.

Период проверки – 1 квартал 2020 года.

В результате проверки установлено следующее:

Услуга «Оплата за счет средств получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи» предоставляется в форме социального обслуживания на дому социальным работником. С клиентом согласовывается порядок, сумма и сроки оплаты; сверяются документы по расчетам; клиент выдает необходимую сумму для оплаты по квитанции; социальный работник посещает пункт приема платежей для внесения оплаты в пределах 1 часа рабочего времени, включая время в пути; оплаченная квитанция возвращается получателю социальных услуг в согласованный с ним срок. Услуга предоставляется до двух раз в месяц.

Услуга «Обращение в интересах клиента или сопровождение в медицинскую организацию, подразделение фонда социального страхования, управление социальной политики» предоставляется по мере необходимости до двух раз в месяц. Социальный работник обращается в интересах клиента либо сопровождает клиента в медицинскую организацию, подразделение

фонда социального страхования, либо управление социальной политики с целью организации госпитализации клиента, либо содействия в направлении клиента по медицинским показаниям на санаторно-курортное лечение, до 1 часа рабочего времени, включая время в пути. Услуга осуществляется в пределах муниципального образования по месту проживания клиента.

Весь персонал отделения социального обслуживания на дому имеет профессиональную подготовку и соответствует квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии. Основные требования к объему, периодичности, условиям и качеству предоставления социальных услуг получателю социальных услуг выполняются в полном объеме.

Мелькова О.В.

заведующий отделением социального обслуживания на дому, член комиссии

Симонова Н.В.

заведующий отделением социального обслуживания на дому, член комиссии

Худякова О.А.

специалист по социальной работе социально-реабилитационного отделения, член комиссии

Якимова А.Ю.

заведующий отделением срочного социального обслуживания, член комиссии

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГАУ «Режевской ДИ»

Н.П. Логинова

2020 г.



АКТ

ежеквартальной выборочной проверки полноты и качества оказания социальных услуг в отделении стационарного обслуживания населения на соответствие стандартам социальных услуг, утвержденных приказом Министерства от 11.08.2015 № 482 « об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции»

В соответствии с методическими рекомендациями, определяющими процедуры, критерии оценки Министерством и учреждениями социального обслуживания населения Свердловской области качественных показателей государственного задания №07-13-13/3715 от 13.05.2016 комиссией ГАУ «Режевской ДИ» в составе: Пашнина С.Ю. –библиотекарь, Крякунова Л.Х.- соц.работник, Бучнева Н.А.- фельдшер,Холмогорова Н.В.-соц.работник в период с 16 марта по 30 марта 2020 года была проведена выборочная проверка полноты и качества оказания социальных услуг на соответствие стандартам социальных услуг, утвержденных приказом Министерства от 11.08.2015 №482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции». Проверка осуществлялась по 5 услугам в отношении 5 получателей социальных услуг по каждой услуге.

Период проверки 1 квартал 2020 года.

В результате проверки установлено следующее:

Основные требования к объёму, периодичности, условиям и качеству предоставления социальных услуг выполняются в полном объеме.

Услуга «Стрижка ногтей» предоставляется по мере надобности персоналом, прошедшим обучение при помощи ножниц, дез.средств, ватных тампонов.

Услуга «Смена постельного белья» предоставляется 1 раз в неделю. Грязное бельё отдаётся в прачечную, взамен выдаётся комплект чистого. Если клиент в

силу физического недостатка не может застелить постель, это делает персонал.

Услуга «Организация досуга и отдыха» предоставляется ежедневно с учётом потребностей и возможностей клиентов (обеспечение книгами, журналами, газетами, настольными играми.).

Если клиент в силу физического недостатка не в состоянии сам подойти за книгами, газетами и др, ему предоставляется эта услуга в комнате.

Услуга «Выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры)» предоставляется ежедневно специалистом, имеющим среднее профессиональное медицинское образование. До и после проведения исследования проводится гигиеническая обработка рук. Наблюдение ведётся в течении 10 минут.

Услуга «Обеспечение сохранности личных вещей и ценностей, сданных на хранение» предоставляется ежедневно. Личные вещи хранятся в специально отведённом месте (склад личных вещей) при соответствующей температуре.

Весь персонал, оказывающий услуги, имеет профессиональную подготовку и соответствует квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии.

Пашнина С.Ю.

 библиотекарь

Крякунова Л.Х.

 соц. работник

Бучнева Н.А.

 фельдшер

Холмогорова Н.В.

 соц. работник