

Протокол

по анализу удовлетворённости качеством оказания социальных услуг

ГАУ «Режевской дом-интернат»

За 2 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	50
	<input type="checkbox"/> нет	22
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	52
	<input type="checkbox"/> нет	
3	<i>Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	9
	<input type="checkbox"/> нет	63
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	9
	<input type="checkbox"/> нет	
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	72
	<input type="checkbox"/> нет	
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	72
	<input type="checkbox"/> нет	

7	<i>Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	40
	<input type="checkbox"/> нет	32
8	<i>Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	54
	<input type="checkbox"/> нет	
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	72
	<input type="checkbox"/> нет	
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	72
	<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	14
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	
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	72
	<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	72
	<input type="checkbox"/> нет	

15	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	
	<input type="checkbox"/> да	72
	<input type="checkbox"/> нет	
	Укажите Ваш пол:	
	<input type="checkbox"/> муж.	39
	<input type="checkbox"/> жен.	33
	Укажите Ваш возраст	
	От 26 до 93 лет	72
	Название населенного пункта, в котором проведен опрос	
	Реж	37
	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»	37

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

Анкеты прилагаются.

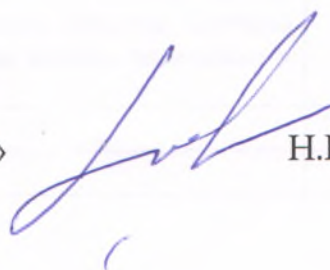
Акт составлен в 3 экземплярах: 1 экземпляр отправлен в Министерство социальной политики Свердловской области; 2 – хранится у зам директора; 3 – у социальных работников.

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 – у заместителя директора ; 3 – у социальных работников.

Директор ГАУ «Режевской дом-интернат»



Н.П.Логинова

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

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГАУ «Режевской ДИ»

Н.П. Логинова

« 30 » 06 2020 года

АКТ

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

за 2 квартал 2020 г.

Комиссия в составе: Социального работника – Холмогоровой Н.В.,
фельдшера Шаровой М.Г., зам.директора Осипова О.И.

В период с 17 июня по по 30 июня 2020 года проведен опрос
клиентов Режевского дома-интерната .Опрошено -37 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	37
	<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	37
	<input type="checkbox"/> нет	
3	<i>Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	2
	<input type="checkbox"/> нет	

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	2
	<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	37
	<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	37
	<input type="checkbox"/> нет	
7	Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	
	<input type="checkbox"/> да	27
	<input type="checkbox"/> нет	10
8	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	
	<input type="checkbox"/> да	27
	<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	37
	<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	37
	<input type="checkbox"/> нет	

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.)?	
	<input type="checkbox"/> да	34
	<input type="checkbox"/> нет	3
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	34
	<input type="checkbox"/> нет	
13	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	37
	<input type="checkbox"/> нет	
14	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	37
	<input type="checkbox"/> нет	
15	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	
	<input type="checkbox"/> да	37
	<input type="checkbox"/> нет	
Укажите Ваш пол:		
	<input type="checkbox"/> муж.	24
	<input type="checkbox"/> жен.	13
Укажите Ваш возраст		
	От 27 до 93 лет	37
Название населенного пункта, в котором проведен опрос		
	Реж	37
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»	37

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: зам.директора Осипов О.И. 

соц.работник Холмогорова Н.В. 

фельдшер Шарова М.Г.. 

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГАУ «Режевской ДИ»

Н.П. Логинова

2020г.



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: Осипов О.И. - зам.директора, Холмогорова Н.В. – социальный работник, Шарова М.Г.- фельдшер в период с 17 июня по 30 июня 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 – 2 квартал 2020 года.

В результате проверки установлено следующее:

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

Услуга «Уборка жилых помещений» предоставляется 2 раза в день персоналом, прошедшим обучение при помощи уборочных принадлежностей и чистящих средств.

Услуга «Стирка вещей в стиральной машине» предоставляется 1 раз в неделю. Вещи стираются с применением стирального порошка.

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 артериального давления) предоставляется ежедневно специалистом, имеющим среднее профессиональное медицинское образование. До и после проведения исследования проводится гигиеническая обработка рук. Наблюдение ведётся в течении 30 минут.

Услуга «Обеспечение горячим питанием» предоставляется ежедневно 5 раз. Приготовлением пищи занимаются дипломированные повара. Принятие пищи проходит в столовой либо в комнате получателя социальных услуг.

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

Осипов О.И.



зам.директора

Шарова М.Г.



фельдшер

Холмогорова Н.В.



соц.работник

УТВЕРЖДАЮ:
 Директор ГАУ «Режевской ДИ»
 Н.П. Логинова
 « 30 » 06 2020г.



АКТ

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в
отделении срочного социального обслуживания

ГАУ «Режевской ДИ» за 2 квартал 2020 г.

Кол-во обслуживаемых человек – 1901

опрос проведен у 20 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	5
	<input type="checkbox"/> Нет	15
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	5
	<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	3
	<input type="checkbox"/> Нет	17
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	3
	<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	20
	<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	20
	<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	6
	<input type="checkbox"/> Нет	14
8.	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	
	<input type="checkbox"/> Да	20
	<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	14
	<input type="checkbox"/> Нет	6
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	14
	<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)?	

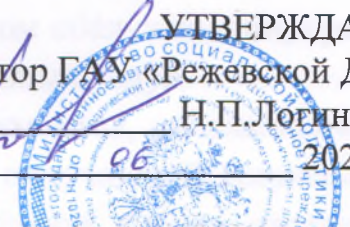
	<input type="checkbox"/> Да	20
	<input type="checkbox"/> Нет	0
15.	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	
	<input type="checkbox"/> Да	20
	<input type="checkbox"/> Нет	0
16.	Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:	
	-	
	Ваш пол	
	Мужской	9
	Женский	11
	Ваш возраст	
	От 26 до 71 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.Логина
« 30/ » 06 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; Серебренникова О.П. – 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 15 июня по 19 июня 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 – 2 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 опроса и первичной социальной диагностики граждан для оценки их реального положения, выявления нужд в социальном обслуживании» предоставляется в полустационарной форме. Специалист по социальной работе или социальный работник отделения срочного социального обслуживания оказывает услугу одному получателю до двух раз в год. В результате опроса специалистом либо социальный составляется акт обследования социально-бытовых условий, проект решения

о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, проект индивидуальной программы предоставления социальных услуг.

Услуга «Оказание помощи в подготовке документов, направляемых в различные инстанции по конкретным проблемам получателей социальных услуг», предоставляется специалистом по социальной работе отделения срочного социального обслуживания по мере возникновения потребности получателя социальных услуг. Продолжительность оказания услуги не более одного часа. Специалист по социальной работе оказывает содействие клиенту в подготовке документов, направляемых в различные инстанции, по его конкретным проблемам.

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

Серебренникова О.П.

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
 « 06 » 2020 г.

АКТ

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в

отделении социального обслуживания на дому

ГАУ «Режевской ДИ» за 2 квартал 2020 г.

Кол-во обслуживаемых человек – 595

опрос проведен у 15 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	8
	<input type="checkbox"/> Нет	7
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	8
	<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	4
	<input type="checkbox"/> Нет	11
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	4
	<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	15
	<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	15
	<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	7
	<input type="checkbox"/> Нет	8
8.	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	
	<input type="checkbox"/> Да	7
	<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	15
	<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	15
	<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	10
	<input type="checkbox"/> Нет	5
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	10
	<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	15
	<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	15
	<input type="checkbox"/> Нет	0
15.	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	
	<input type="checkbox"/> Да	15
	<input type="checkbox"/> Нет	0
16.	Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:	
	-	
	Ваш пол	
	Мужской	6
	Женский	9
	Ваш возраст	
	От 49 года до 82 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



О.П. Серебренникова

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГАУ «Режевской ДИ»
Н.П. Логинова
« 30 » _____ 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; Серебренникова О.П. – 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 15 июня по 19 июня 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 – 2 квартал 2020 года.

В результате проверки установлено следующее:

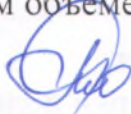
Услуга «Содействие в обеспечении по рецептам врачей лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения» предоставляется в форме социального обслуживания на дому. Социальный работник составляет список лекарственных средств и изделий медицинского назначения, необходимых клиенту, получает и (или) покупает в районе проживания клиента за счет средств клиента и доставляет лекарственные средства и изделия медицинского назначения, в пределах 50 минут рабочего времени. Услуга предоставляется до 1 раза в неделю.

Услуга «Мытье посуды» предоставляется до 5 раз в неделю в пределах 15 минут рабочего времени за одно посещение. Для мытья посуды используется моющее средство, предоставляемое клиентом. Услуга оказывается после приема пищи, а также после оказания содействия клиенту в приготовлении пищи.

Весь персонал отделения социального обслуживания на дому имеет профессиональную подготовку и соответствует квалификационным

требованиям, установленным для соответствующей профессии. Социальные работники обеспечиваются необходимым комплектом спецодежды и средствами индивидуальной защиты, необходимыми для предоставления услуг. Основные требования к объему, периодичности, условиям и качеству предоставления социальных услуг получателю социальных услуг выполняются в полном объеме.

Мелькова О.В.



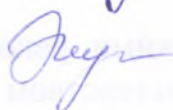
заведующий отделением социального обслуживания на дому, член комиссии

Серебренникова О. П.



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