

УТВЕРЖДАЮ:

Директор государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Нижнетагильский центр социального обслуживания ветеранов боевых действий и членов их семей»

В.В. Сорокина

« 28 » сентября 2020 г.

**АКТ**

проведения ежеквартального опроса получателей социальных услуг о качестве оказания услуг в ГАУ «Нижнетагильский ЦВБД» за III квартал 2020 г.

Комиссией в составе: Горбачева Т.С. – заместитель директора;
Первощикова О.А. – юрисконсульт;
Попова Н.В. – заведующая отделением,
Рязанова О.Ф. – специалист по социальной работе

Проведен анализ ежеквартального опроса получателей социальных услуг о качестве оказания социальных услуг в III квартале 2020 г.

В результате анализа установлено:

№ п/п	Показатели	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)	
	Да	32
	Нет	18
2.	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	
	Да	32
	Нет	0
3.	Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? (если Вы ответили "нет", переходите к вопросу № 5)	
	Да	41
	Нет	9
4.	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?	
	Да	41
	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" - с опозданием)	
	Да	50
	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)?	50
	Да	0
	Нет	
7.	Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? (если Вы ответили "нет", переходите к вопросу № 9)	3
	Да	47
	Нет	
8.	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	3
	Да	0
	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)?	50
	Да	0
	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)?	50
	Да	0
	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.)? (если Вы ответили "нет", переходите к вопросу № 13)	50
	Да	0
	Нет	
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)?	50
	Да	0
	Нет	
13.	Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	50
	Да	0
	Нет	
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)?	50
	Да	0
	Нет	
15.	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	50
	Да	0
	Нет	
16.	Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?	0
17.	Укажите Ваш пол	38
	Мужчина	12
	Женщина	
18.	Укажите Ваш возраст	39
	до 50 лет	11
	51 - 60 лет	


	61 - 70 лет	0
	71 - 80 лет	0
	81 - 90 лет	0
	Старше 90 лет	0

Предложения по улучшению условий оказания услуг нет.


Выводы:

В результате анализа 50 анкет получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством услуг, оказываемых ГАУ «Нижнетагильский ЦВБД» 100% опрошенных полностью удовлетворены качеством предоставляемых услуг.

Заместитель директора
ГАУ «Нижнетагильский ЦВБД»

 Т.С. Горбачева

Юрисконсульт

 О.А. Перевощикова

Заведующая отделением

 Н.В. Попова

Специалист по социальной работе

 О.Ф. Рязанова