

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 3 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 3 квартал 2020 года в виде анкетирования клиентов. Всего участвовало в анкетировании 43 человека, получающих социальные услуги в учреждении, что составило 10,0% от общего количества получателей услуг в 3 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 качество полученных социальных услуг удовлетворяют получателей социальных услуг в ГАУ «Тагильский пансионат». 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 3 квартал 2020 года

№	Вариант ответа	Количество ответивших
1.	Укажите Ваш пол:	
	<input type="checkbox"/> муж.	20
	<input type="checkbox"/> жен.	23
2.	Укажите Ваш возраст:	
	средний возраст – 67 лет	
3.	Укажите предоставляемую Вам форму социального обслуживания:	
	<input type="checkbox"/> стационарная	43
	<input type="checkbox"/> полустационарная	0
	<input type="checkbox"/> надомная	0
4.	Укажите наименование поставщика (поставщиков) социальных услуг:	
	ГАУ «Тагильский пансионат»	
6.	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	
	<input type="checkbox"/> да	43
	<input type="checkbox"/> нет	0
7.	Удовлетворены ли Вы доступностью условий оказания услуг?	
	<input type="checkbox"/> да	41
	<input type="checkbox"/> нет	2
8.	Удовлетворены ли вы благоустройством и содержанием помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена?	
	<input type="checkbox"/> да	43
	<input type="checkbox"/> нет	0
9.	Достаточно ли быстро была предоставлена социальная услуга с момента вашего обращения:	
	<input type="checkbox"/> да	42
	<input type="checkbox"/> нет	1

10.	<i>Укажите среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг</i>			
	<input type="checkbox"/> менее 15 минут	42		
	<input type="checkbox"/> от 15 минут до 30 минут	1		
	<input type="checkbox"/> более 30 минут	0		
11.	<i>Сотрудники организации социального обслуживания при оказании вам услуг вежливы, доброжелательны и внимательны?</i>			
	<input type="checkbox"/> да	42		
	<input type="checkbox"/> нет	1		
12.	<i>Удовлетворены ли Вы компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг?</i>			
	<input type="checkbox"/> да	43		
	<input type="checkbox"/> нет	0		
13.	<i>Изменилось ли качество жизни Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данной организации?</i>			
	<input type="checkbox"/> да	43		
	<input type="checkbox"/> нет	0		
14.	<i>Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг в организации социального обслуживания?:</i>			
	условия предоставления услуг	Да	Нет	Не могу оценить
	<input type="checkbox"/> Жилое помещение	43	0	0
	<input type="checkbox"/> Наличие оборудования для предоставления социальных услуг	43	0	0
	<input type="checkbox"/> питание	41	1	1
	<input type="checkbox"/> мебель, мягкий инвентарь	41	0	1
	<input type="checkbox"/> предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	41	1	0
	<input type="checkbox"/> хранение личных вещей	41	1	0
	<input type="checkbox"/> оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения	41	0	1
	<input type="checkbox"/> санитарное содержание санитарно-технического оборудования	43	0	0
	<input type="checkbox"/> порядок оплаты социальных услуг	41	1	1
	<input type="checkbox"/> конфиденциальность предоставления социальных услуг	43	0	0
	<input type="checkbox"/> периодичность прихода социальных работников на дом	0	0	0
	<input type="checkbox"/> оперативность решения вопросов	43	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	43
	<input type="checkbox"/> нет	0
	<input type="checkbox"/> не могу оценить/не участвовал	0
16.	<i>Посоветуете ли Вы своим родственника и знакомым обратиться в данную организацию социального обслуживания за получением социальных услуг?</i>	
	<input type="checkbox"/> да	43
	<input type="checkbox"/> нет	0
Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг – предложений не поступало.		

Директор ГАУ «Тагильский пансионат»

А.В. Олькин