

Министерство социальной политики Свердловской области
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«Комплексный центр социального обслуживания населения
Ленинского района города Нижний Тагил»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГАУСОО «КЦСОН
Ленинского района город
Нижний Тагил»



С.Н. Власова
2021 г.

**АКТ КОНТРОЛЯ
ПОЛНОТЫ И КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ
НА СООТВЕТСТВИЕ СТАНДАРТАМ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ
за 1 квартал 2021 г.**

Цель: проверить соответствие качества социальных услуг требованиям Приказа Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г. № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции».

В ходе проверки в 1 квартале 2021 г. было опрошено 25 получателей социальных услуг, из них 5 человек социально реабилитационного отделения (СРО), 5 человек получателей срочных социальных услуг, 5 человек по услугам в службе социальное такси, 10 человек – клиентов Отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов (ОДП). Проверка показала, что в опросе участвовало 32 % (8 человек) - мужчин, 68% (17 человека) – женщин; возрастная категория опрошенных граждан составила: от 18 до 40 лет – 20 % (5 человек), от 41 до 60 лет – 36 % (9 человек), от 61 до 80 лет – 44 % (11 человек), старше 80 лет – (0 человек).

Проверка была проведена по следующим 5 услугам:

1. Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов;
2. Обеспечение горячим питанием совершеннолетних граждан, получающих социальные услуги в полустационарной форме социального обслуживания в дневное время;
3. Оказание психологической помощи в группе (беседа, общение, выслушивание, мотивация и др.);

4. *Социальная услуга по временному обеспечению техническими средствами ухода, реабилитации и адаптации.*
5. *Организация досуга (встречи с деятелями культуры и искусства, посещение концертов, выставок и иные мероприятия)*

Удовлетворенность получаемыми услугами составила 100 % от числа опрошенных получателей социальных услуг. Социальные услуги были предоставлены в срок, трудностей при их получении не возникало. Сотрудники, оказывающие данные услуги, были внимательны и доброжелательны в общении с опрошенными получателями социальных услуг. Также 100 % респондентов отметили компетентность (профессиональную грамотность) персонала при предоставлении им социальных услуг.

Социальная услуга **«Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов»** - 100 % опрошенных удовлетворены получаемой социальной услугой (ее качеством, своевременностью, соответствием ожиданиям и потребностям клиента). При оказании услуги специалисты по социальной работе были вежливы, внимательны и доброжелательны. Трудностей при получении услуги не возникло. Услуга оказывалась своевременно и в срок.

Социальная услуга **«Обеспечение горячим питанием совершеннолетних граждан, получающих социальные услуги в полустационарной форме социального обслуживания в дневное время»** - трудностей не возникло. Удовлетворенность получаемой услугой составила 100%: всех опрошенных устраивает качество питания (вкус блюд, объем порций), все респонденты удовлетворены чистотой обеденного зала, оборудованием для раздачи пищи и обслуживанием персонала при получении данной услуги.

Социальная услуга **«Оказание психологической помощи в группе (беседа, общение, слушание, мотивация и др.)»** - составила 100% среди опрошенных респондентов. Все опрошенные отметили грамотность и компетентность психологов Центра, индивидуальный подход и своевременность оказания данной услуги. Все клиенты отметили соответствие оказываемой услуги своим потребностям и ожиданиям.

Удовлетворенность получаемой социальной услугой **«Социальная услуга по временному обеспечению техническими средствами ухода, реабилитации и адаптации»** - 100% опрошенных удовлетворены получаемой социальной услугой (ее качеством, своевременностью). Все респонденты отметили

удовлетворенность компетентностью персонала при предоставлении им данной услуги. Трудностей при возникновении услуги не возникло.

Удовлетворенность получаемой социальной услугой «**Организация досуга (встречи с деятелями культуры и искусства, посещение концертов, выставок и иные мероприятия)**»- 100% опрошенных удовлетворены предлагаемой услугой и их разнообразием (качеством мероприятий, своевременностью оказания). При предоставлении данной услуги сотрудники центра были вежливы, внимательны, и доброжелательны.

Заключение: полнота и качество предоставляемых социальных услуг соответствуют требованиям стандарта социальных услуг, утвержденных приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г. № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции». Персонал имеет профессиональную подготовку и соответствует квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии, специальности. Сотрудники внимательны и доброжелательны к получателям социальных услуг, а также обладают соответствующей профессиональной компетентностью. При выполнении своих должностных обязанностей в части оказания социальных услуг нарушений не выявлено. Трудностей при оказании социальных услуг не возникало, замечаний и предложений от опрошенных получателей услуг не поступало.

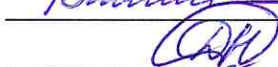
Члены комиссии:

Директор



Власова С.Н.

Заведующий УСС



Дударева Н.С.

Специалист по соц. работе ОССО



Овечкина Е.М.

Специалист по соц. работе КО



Дьяченко Э.В.

Секретарь комиссии

Специалист по соц. работе КО



Барбуц Е.В.