

Министерство социальной политики Свердловской области
Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области
«Комплексный центр социального обслуживания населения
Ленинского района города Нижний Тагил»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГАУСО СО «КЦСОН
Ленинского района города Нижний Тагил»

С.П. Власова

2021 г.

АКТ КОНТРОЛЯ

**по итогам проведенного в 1 квартале 2021 года опроса получателей социальных услуг
по вопросам, применяемым при проведении независимой оценки качества оказания социальных
услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской
области, утвержденным Приказом МСП СО № 494 от 19.08.2015 г.**

1) Пол

Мужской	33
Женский	67

2) Возраст (лет)

18-20	0
21-40	16
41-60	51
61-80	33
Старше 80	0

3) Форма социального обслуживания

Стационар	-
Полустационар	100
Надомная	-

4) Наименование поставщика (поставщиков) социальных услуг

ГАУСО СО «КЦСОН Ленинского района город Нижний Тагил»	100
---	-----

5) Удовлетворенность 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

Да	100
Нет	-

6) Удовлетворенность доступностью условий оказания услуг

Да	100
Нет	-

7) Удовлетворенность благоустройством и содержанием помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена

Да	100
Нет	-

8) Достаточно ли быстро была предоставлена услуга с момента Вашего обращения

Да	100
Нет	-

9) Среднее время ожидания приема к специалисту при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг

Менее 15 минут	100
От 15 до 30 минут	-
Более 30 минут	-

10) При оказании социальных услуг сотрудники были доброжелательны и внимательны

Да	100
Нет	-

11) Удовлетворенность компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении услуг

Да	100
Нет	-

12) Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг

Да	100
Нет	-

13) Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг в организации

<i>Условия предоставления услуг</i>	<i>Да</i>	<i>Нет</i>	<i>Не могу оценить</i>
1. Жилое помещение	-	-	-
2. Наличие оборудования для предоставления социальных услуг	45	-	-
3. Питание	30	-	-
4. Мебель, мягкий инвентарь	45	-	-
5. Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	-	-	-
6. Хранение личных вещей	45	-	-
7. Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения	15	-	-
8. Санитарное содержание санитарно-технического оборудования	80	-	-
9. Порядок оплаты социальных услуг	55	-	-
10. Конфиденциальность предоставления социальных услуг	100	-	-
11. График посещения родственниками в организации соц. обслуживания	-	-	-
12. Периодичность прихода социальных работников на дом	-	-	-
13. Оперативность решения вопросов	100	-	-

14) Удовлетворенность качеством мероприятий (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.), проводимых организацией

Да	100
Нет	-
Не могу ответить, т.к. не посещаю мероприятия	

15) Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию социального обслуживания за получением социальных услуг

Да	100
Нет	-

Предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

- Предложений не поступало.

В 1 квартале 2021 года в ГАУСО СО «КЦСОН Ленинского района город Нижний Тагил» был проведен ежеквартальный опрос получателей социальных услуг по вопросам, применяемым при проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг, утвержденным приказом МСП СО № 494 от 19.08.2015 г. В опросе участвовало всего 100 человека, в том числе 100 человека по полустационарной форме социального обслуживания. Данное количество

опрошенных учитывает требования письма МСП СО «О критериях оценки учреждениями качественных показателей государственного задания» от 13.05.2016 г. № 07-13-13/3715 - «Количество опрошенных должно быть не менее 10 % за календарный год по каждой форме обслуживания».

По половым характеристикам: 67 % опрошенных (67 человека) составили женщины, 33 % (33 человек) – мужчины. По возрастным характеристикам: от 18 до 20 лет – 0% (0 человек), в возрасте от 21 до 40 лет – 16 % (16 человека), от 41 до 60 лет – 51% (51 человек), с 61 до 80 лет – 33% (33 человека), старше 80 лет – 0 % (0 человек).

Результат опроса показал 100%- ную удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе Центра, доступностью условий оказания услуг, благоустройством и содержанием помещений Центра и территории, на которой он расположен, компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении услуг. Быстротой предоставления услуг с момента обращения в Центр были удовлетворены 100% опрошенных (100 человек). Качеством мероприятий (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.), проводимых в Центре, были удовлетворены 100 % опрошенных (100 человек), Все опрошенные 100 человек подтвердили, что при оказании социальных услуг сотрудники Центра были доброжелательны и внимательны. 100 % респондентов ответили, что качество их жизни изменилось в положительную сторону в результате получения социальных услуг. Все 100 человек опрошенных получателей социальных услуг посоветовали бы своим родственникам и знакомым обратиться в Центр за получением социальных услуг. 100 % респондентов ответили, что среднее время ожидания приема к специалисту составило менее 5 минут.

В полустационарной форме социального обслуживания всего было опрошено 100 человек 30 человек в Отделении дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов (ОДП), 15 человек в Социально-реабилитационном отделении (СРО), 25 человек - клиентов Участковой социальной службы (УСС), 20 человек - клиентов Отделения срочного социального обслуживания (ОССО) и 10 человек – клиентов консультативного отделения (КО). Опрос был проведен выборочно в соответствии с условиями предоставления услуг в каждом конкретном структурном подразделении.

100% опрошенных (45 человек) были удовлетворены наличием оборудования для предоставления социальных услуг. По данному условию были опрошены 30 человека в ОДП и 15 человек в СРО. Питанием удовлетворены 100 % опрошенных (30 человек - получателей социальных услуг в ОДП). По условию «Предоставление мебели и мягкого инвентаря» также были опрошены 45 человек полустационарной формы социального обслуживания (30 - в ОДП и 15 - в СРО), удовлетворенность данной услугой составила 100%. Хранением личных вещей были удовлетворены 100 % (45 человек) опрошенных среди клиентов ОДП и СРО. По условию «Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения» были опрошены 15 человек - клиентов СРО – все 100 % были удовлетворены данным условием. Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования также были удовлетворены 100 % (80 человек) опрошенных клиентов ОДП, СРО, УСС и КО. Порядком оплаты социальных услуг были удовлетворены 100 % опрошенных получателей социальных услуг полустационарной формы социального обслуживания (55 человек – клиентов СРО, ОДП и ОССО). Конфиденциальностью предоставления социальных услуг были удовлетворены 100 % опрошенных (100 человек). Оперативностью решения вопросов были удовлетворены все 100 % опрошенных (100 человека) получателей социальных услуг полустационарной формы социального обслуживания. По данным условиям предоставления услуг были опрошены все 100 респондента по полустационарной форме социального обслуживания 30 человек в ОДП, 15 человек СРО, 25 человек - УСС, 20 человек - ОССО и 10 человек – КО.

По итогам проведенного в 1 квартале 2021 г. опроса получателей социальных услуг, можно сделать вывод, что удовлетворенность респондентов составляет 100 %. По сравнению с предыдущим 1 кварталом 2020 года процент удовлетворенности по таким условиям предоставления социальных услуг, как «Достаточно ли быстро была предоставлена услуга с момента вашего обращения» вырос до 100 % т.к. в 1 квартале 2020 г. процент удовлетворенности составлял 98%, «Конфиденциальность предоставления социальных услуг» осталось на прежнем уровне, «Организация питания» остался на прежнем уровне. Не изменился процент удовлетворенности респондентов по следующим условиям предоставления социальных

услуг: «Мебель и мягкий инвентарь», «Порядок оплаты социальных услуг». Так же количество опрошенных с наименьшим временем ожидания социальных услуг (менее 15 минут) не изменилось в сравнении с результатами опроса и составляет 100 %. В целом, в ходе проведения опроса, неудовлетворенных получателей социальных услуг не выявлено, замечаний и предложений не поступало.

Акт составлен в 2-х экземплярах.




Члены комиссии:

Директор

Заведующий УСС

Специалист по соц. работе КО

Специалист по социальной работе ОССО

	Власова С.Н.
	Дударева Н.С.
	Дьяченко Э.В.
	Овечкина Е.М.

Секретарь комиссии

Специалист по соц. работе КО

	Барбуц Е.В.
--	-------------