


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. И. Власова  
25.06.2021 г.

АКТ КОНТРОЛЯ

по итогам проведенного во 2 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	65
Женский	124

2) Возраст (лет)

18-20	0
21-40	40
41-60	51
61-80	84
Старше 80	14

3) Форма социального обслуживания

Стационар	-
Полустационар	187
Надомная	2

4) Наименование поставщика (поставщиков) социальных услуг

ГАУ «КЦСОН СО СО Ленинского района города Нижний Тагил»	189
---	-----

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	189
Нет	-

6) Удовлетворенность доступностью условий оказания услуг

Да	189
Нет	-

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

Да	189
Нет	-

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

Да	189
Нет	-

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

Менее 15 минут	189
От 15 до 30 минут	-
Более 30 минут	-

10) При оказании социальных услуг сотрудники были доброжелательны и внимательны

Да	189
Нет	-

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

Да	189
Нет	-

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

Да	189
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	50	-	-
2. Наличие оборудования для предоставления социальных услуг	65	-	-
3. Питание	35	-	-
4. Мебель, мягкий инвентарь	65	-	-
5. Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	15	-	-
6. Хранение личных вещей	65	-	-
7. Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения	30	-	-
8. Санитарное содержание санитарно-технического оборудования	65	-	-
9. Порядок оплаты социальных услуг	100	-	-
10. Конфиденциальность предоставления социальных услуг	189	-	-
11. График посещения родственниками в организации соц. обслуживания	20	-	-
12. Периодичность прихода социальных работников на дом	-	-	-
13. Оперативность решения вопросов	189	-	-

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

Да	189
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	189
Нет	-

Предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

- Предложений не поступало.

В связи с завершением реорганизации государственного автономного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Ленинского района города Нижний Тагил», государственного казенного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр



для несовершеннолетних № 2 Тагилстроевского района города Нижний Тагил» и государственного казенного учреждения социального обслуживания Свердловской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Антоновский» в форме присоединения к государственному автономному учреждению социального обслуживания Свердловской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Ленинского района города Нижний Тагил» (далее Учреждение), о чем 28.01.2021 года ИФНС Верх-Исетского района г. Екатеринбурга внесена запись в Единый государственный реестр юридических лиц за №2216600061577, Учреждение с 28.01.2021г. предоставляет полустационарные и стационарные формы социального обслуживания, в связи, с чем увеличилось число опрошенных получателей социальных услуг.

Во 2 квартале 2021 года в ГАУСО СО «КЦСОН Ленинского района города 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 189 человек опрос проводился по полустационарной и надомной 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: 65,61 % опрошенных (124 человек) составили женщины, 34,9% (65 человек) – мужчины. По возрастным характеристикам: от 18 до 20 лет – 0 % (0 человек), в возрасте от 21 до 40 лет – 21,16% (40 человека), от 41 до 60 лет – 26,98 % (51 человек), с 61 до 80 лет – 44,44 % (84 человек), старше 80 лет – 7,41 % (14 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, быстротой предоставления услуг с момента обращения клиента, компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении услуг. Качеством мероприятий (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.), проводимых в Центре, были удовлетворены 100 % опрошенных 189 человек), Все опрошенные 189 человек подтвердили, что при оказании социальных услуг сотрудники Центра были доброжелательны и внимательны. Все 100 % (189 человек) респондентов ответили, что качество их жизни изменилось в положительную сторону в результате получения социальных услуг. Все 189 опрошенных получателей социальных услуг посоветовали бы своим родственникам и знакомым обратиться в Центр за получением социальных услуг. 100 % респондентов (189 человека) ответили, что среднее время ожидания приема к специалисту составило менее 5 минут. По сравнению с предыдущим периодом (1 квартал 2021 г. – 100 % опрошенных) количество опрошенных с наименьшим временем ожидания социальных услуг не изменилось и осталось на прежнем уровне, составляет 100%.

В отношении условий предоставления социальных услуг в Центре неудовлетворенных среди опрошенных получателей услуг не было. По таким условиям, как «жилое помещение» и «график посещения родственниками» опрос показал 100% удовлетворенность. По остальным условиям опрос был проведен выборочно, в соответствии с формой предоставления социальных услуг.

**В полустационарной форме социального обслуживания** всего было опрошено 187 человек (35 человек в Отделении дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов (ОДП), 30 человек в Социально-реабилитационном отделении (СРО), 50 человек - клиентов Участковой социальной службы (УСС), 52 человека клиентов Отделения срочного социального обслуживания (ОССО). 20 человек (временный приют). 2 человека по форме социального обслуживания на дому. Опрос был проведен выборочно в соответствии с условиями предоставления услуг в каждом конкретном структурном подразделении.

100 % опрошенных (65 человек) были удовлетворены наличием оборудования для предоставления социальных услуг. По данному условию всего было опрошено 35 человек - в ОДП и 30 - в СРО. Питанием удовлетворены также 100% опрошенных (35 человек - получателей социальных услуг в ОДП). По условию «Предоставление мебели и мягкого инвентаря» также были опрошены 65 человек (35 - в ОДП и 30 - в СРО). Хранением личных вещей были удовлетворены 100 % (65 человек) опрошенных среди клиентов ОДП и СРО. По условию «Оборудованные для



инвалидов санитарно-гигиенические помещения» были опрошены 30 человек - клиентов СРО – все 100 % были удовлетворены данным условием. Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования также были удовлетворены 100 % опрошенных клиентов ОДП и СРО (65 человек). Порядком оплаты социальных услуг были удовлетворены 100 % опрошенных получателей социальных услуг полустационарной формы социального обслуживания.

Конфиденциальностью предоставления социальных услуг были удовлетворены 100 % опрошенных (189 человек), полустационарной (187 человек) и надомной (2 человека) форм социального обслуживания. Оперативностью решения вопросов были удовлетворены 100 % опрошенных (189 человек) получателей социальных услуг полустационарной и надомной форм социального обслуживания. По данному условию предоставления услуг были опрошены все 189 респондентов в полустационарной и надомной форме социального обслуживания.

По итогам проведенного во 2 квартале 2021 г. опроса получателей социальных услуг, можно сделать вывод, что удовлетворенность респондентов составляет 100%. Количество опрошенных с наименьшим временем ожидания социальных услуг (менее 15 минут) по сравнению с результатами опроса в 1 квартале 2021 года осталось на том же уровне 100%. В целом, неудовлетворенных получателей социальных услуг не выявлено.

Акт составлен в 2-х экземплярах.

**Члены комиссии:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Иванов И.А.  
Овечкина Е.М.  
Барбуц Е.В..  
Дударева Н.С.

**Секретарь комиссии**

\_\_\_\_\_

Дьяченко Э.В.