

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

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГАУ СО «КЦСОН

Ленинского района города Нижний Тагил»

Н. Власова

2021 г.

**АКТ КОНТРОЛЯ**

по итогам проведенного в 3 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	61
Женский	133

2) Возраст (лет)

18-20	3
21-40	33
41-60	48
61-80	94
Старше 80	16

3) Форма социального обслуживания

Стационар	-
Полустационар	190
Надомная	4

4) Наименование поставщика (поставщиков) социальных услуг

ГАУ «КЦСОН СО СО Ленинского района города Нижний Тагил»	194
---	-----

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	194
Нет	-

6) Удовлетворенность доступностью условий оказания услуг

Да	194
Нет	-

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

Да	194
Нет	-

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

Да	194
Нет	-

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

Менее 15 минут	194
От 15 до 30 минут	-
Более 30 минут	-

10) При оказании социальных услуг сотрудники были доброжелательны и внимательны

Да	194
Нет	-

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

Да	194
Нет	-

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

Да	194
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	24	-	-
2. Наличие оборудования для предоставления социальных услуг	61	-	-
3. Питание	33	-	-
4. Мебель, мягкий инвентарь	61	-	-
5. Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	61	-	-
6. Хранение личных вещей	61	-	-
7. Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения	28	-	-
8. Санитарное содержание санитарно-технического оборудования	61	-	-
9. Порядок оплаты социальных услуг	24	-	-
10. Конфиденциальность предоставления социальных услуг	194	-	-
11. График посещения родственниками в организации соц. обслуживания	24	-	-
12. Периодичность прихода социальных работников на дом	-	-	-
13. Оперативность решения вопросов	194	-	-

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

Да	194
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	194
Нет	-



В 3 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 194 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: 68,56 % опрошенных (133 человек) составили женщины, 31,44% (61 человек) – мужчины. По возрастным характеристикам: от 18 до 20 лет – 1,55 % (3 человек), в возрасте от 21 до 40 лет – 33,01% (33 человека), от 41 до 60 лет – 24,74 % (48 человек), с 61 до 80 лет – 48,45 % (94 человек), старше 80 лет – 8,25 % (16 человек). Результат опроса показал 100%-ную удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе Центра, доступностью условий оказания услуг, благоустройством и содержанием помещений Центра и территорией, 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 194 человек). Все опрошенные 194 человека подтвердили, что при оказании социальных услуг сотрудники Центра были доброжелательны и внимательны. Все 100 % (194 человек) респондентов ответили, что качество их жизни изменилось в положительную сторону в результате получения социальных услуг. Все 194 опрошенных получателей социальных услуг посоветовали бы своим родственникам и знакомым обратиться в Центр за получением социальных услуг. 100 % респондентов (194 человека) ответили, что среднее время ожидания приема к специалисту составило менее 5 минут. По сравнению с предыдущим периодом (2 кварталом 2021 г. – 100 % опрошенных) количество опрошенных с наименьшим временем ожидания социальных услуг не изменилось, осталось на прежнем уровне, что составляет 100%.

*Опрос был проведен по двум формам социального обслуживания в нем приняли участие 194 человека из них в полустационарной форме социального обслуживания* опрошено 190 человек (33 человек в Отделении дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов (ОДП), 28 человек в Социально-реабилитационном отделении (СРО), 50 человек - клиентов Участковой социальной службы (УСС), 55 человека клиентов Отделения срочного социального обслуживания (ОССО), 24 человек (временный приют); По форме социальное обслуживание на дому опрошено 4 человека. Опрос был проведен выборочно в соответствии с условиями предоставления услуг в каждом конкретном структурном подразделении.

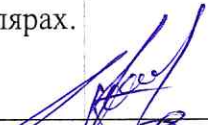

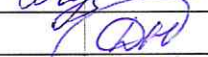

100 % опрошенных (61 человек) были удовлетворены наличием оборудования для предоставления социальных услуг. По данному условию всего было опрошено 33 человека - в ОДП и 28 - в СРО. Питанием удовлетворены также 100% опрошенных (33 человек - получателей социальных услуг в ОДП). По условию «Предоставление мебели и мягкого инвентаря» также были опрошены 61 человек (33 - в ОДП и 28 - в СРО). Хранением личных вещей были удовлетворены 100 % (61 человек) опрошенных среди клиентов ОДП и СРО. По условию «Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения» были опрошены 28 человек - клиентов СРО – все 100 % были удовлетворены данным условием. Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования также были удовлетворены 100 % опрошенных клиентов ОДП и СРО (61 человек). Порядком оплаты социальных услуг были удовлетворены 100 % опрошенных получателей социальных услуг полустационарной формы социального обслуживания.

Конфиденциальностью предоставления социальных услуг были удовлетворены 100 % опрошенных (194 человек), полустационарной (190 человек) и надомной (4 человека) форм социального обслуживания. Оперативностью решения вопросов были удовлетворены 100 % опрошенных (194 человек) получателей социальных услуг полустационарной и надомной форм социального обслуживания. По данному условию предоставления услуг были опрошены все 194 респондентов в полустационарной и надомной форме социального обслуживания.

По итогам проведенного в 3 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 во 2 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.
---	---------------