

**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. Власова
2021 г.



АКТ КОНТРОЛЯ

**по итогам проведённого в 4 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, утверждённым Приказом МСП СО № 494 от
19.08.2015 г.**

1) Пол

| | |
|---------|-----|
| Мужской | 62 |
| Женский | 148 |

2) Возраст (лет)

| | |
|-----------|-----|
| 18-20 | 0 |
| 21-40 | 19 |
| 41-60 | 48 |
| 61-80 | 119 |
| Старше 80 | 24 |

3) Форма социального обслуживания

| | |
|---------------|-----|
| Стационар | - |
| Полустационар | 200 |
| Надомная | 10 |

4) Наименование поставщика (поставщиков) социальных услуг

| | |
|--|-----|
| ГАУСО СО «КЦСОН Ленинского района города Нижний Тагил» | 210 |
|--|-----|

5) Удовлетворённостью 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 | 210 |
| Нет | - |

6) Удовлетворённостью доступностью условий оказания услуг

| | |
|-----|-----|
| Да | 210 |
| Нет | - |

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

| | |
|-----|-----|
| Да | 210 |
| Нет | - |

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

| | |
|-----|-----|
| Да | 210 |
| Нет | - |

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

| | |
|-------------------|-----|
| Менее 15 минут | 210 |
| От 15 до 30 минут | - |
| Более 30 минут | - |

10) При оказании социальных услуг сотрудники были доброжелательны и внимательны

| | |
|-----|-----|
| Да | 210 |
| Нет | - |

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

| | |
|-----|-----|
| Да | 210 |
| Нет | - |

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

| | |
|-----|-----|
| Да | 210 |
| Нет | - |

13) Удовлетворённостью 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 | 70 | - | - |
| 2. Наличие оборудования для предоставления социальных услуг | 70 | - | - |
| 3. Питание | 49 | - | - |
| 4. Мебель, мягкий инвентарь | 70 | - | - |
| 5. Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 70 | - | - |
| 6. Хранение личных вещей | 70 | - | - |
| 7. Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения | 21 | - | - |
| 8. Санитарное содержание санитарно-технического оборудования | 70 | - | - |
| 9. Порядок оплаты социальных услуг | 64 | - | - |
| 10. Конфиденциальность предоставления социальных услуг | 210 | - | - |
| 11. График посещения родственниками в организации соц. обслуживания | - | - | - |
| 12. Периодичность прихода социальных работников на дом | - | - | - |
| 13. Оперативность решения вопросов | 210 | - | - |

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

| | |
|----|-----|
| Да | 210 |
|----|-----|

| | |
|---|---|
| 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 | 210 |
| Нет | - |

Предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

- Предложений не поступало.

В 4 квартале 2021 года в ГАУСО СО «КЦСОН Ленинского района города Нижний Тагил» был проведён ежеквартальный опрос получателей социальных услуг посредством анкетирования по вопросам, применяемым при проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг, утверждённым приказом МСП СО № 494 от 19.08.2015 г. В опросе участвовало 210 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: 70,48 % опрошенных (148 человек) составили женщины, 29,52% (62 человек) – мужчины. По возрастным характеристикам: от 18 до 20 лет – 0 % (0 человек), в возрасте от 21 до 40 лет – 9 % (19 человека), от 41 до 60 лет – 24,74 % (48 человек), с 61 до 80 лет – 56,67% (119 человек), старше 80 лет – 11,43% (24 человек). Результат опроса показал 100%-ную удовлетворённость 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 210 человек). Все опрошенные 210 человека подтвердили, что при оказании социальных услуг сотрудники Центра были доброжелательны и внимательны. Все 100 % (210 человек) респондентов ответили, что качество их жизни изменилось в положительную сторону в результате получения социальных услуг. Все 210 опрошенных получателей социальных услуг посоветовали бы своим родственникам и знакомым обратиться в Центр за получением социальных услуг. 100 % респондентов (210 человека) ответили, что среднее время ожидания приёма к специалисту составило менее 5 минут. По сравнению с предыдущим периодом (3 кварталом 2021 г. – 100 % опрошенных) количество опрошенных с наименьшим временем ожидания социальных услуг не изменилось, осталось на прежнем уровне, что составляет 100%.

Опрос был проведён по двум формам социального обслуживания в нем приняли участие 210 человека из них в полустационарной форме социального обслуживания опрошено 200 человек (49 человек в Отделении дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов (ОДП), 21 человек в Социально-реабилитационном отделении (СРО), 60 человек - клиентов Участковой социальной службы (УСС), 45 человека клиентов Отделения срочного социального обслуживания (ОССО), 25 человек (временный приют); По форме социальное обслуживание на дому опрошено

10 человека. Опрос был проведён выборочно в соответствии с условиями предоставления услуг в каждом конкретном структурном подразделении.

100 % опрошенных (70 человек) были удовлетворены наличием оборудования для предоставления социальных услуг. По данному условию всего было опрошено 49 человека - в ОДП и 21 - в СРО. Питанием удовлетворены также 100% опрошенных (49 человек - получателей социальных услуг в ОДП). По условию «Предоставление мебели и мягкого инвентаря» также были опрошены 70 человек (49 - в ОДП и 21 - в СРО). Хранением личных вещей были удовлетворены 100 % (70 человек) опрошенных среди клиентов ОДП и СРО. По условию «Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения» были опрошены 21 человек - клиентов СРО – все 100 % были удовлетворены данным условием. Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования также были удовлетворены 100 % опрошенных клиентов ОДП и СРО (70 человек). Порядком оплаты социальных услуг были удовлетворены 100 % опрошенных получателей социальных услуг полустационарной формы социального обслуживания.

Конфиденциальностью предоставления социальных услуг были удовлетворены 100 % опрошенных (210 человек), полустационарной (200 человек) и надомной (10 человек) форм социального обслуживания. Оперативностью решения вопросов были удовлетворены 100 % опрошенных (210 человек) получателей социальных услуг полустационарной и надомной форм социального обслуживания.

По итогам проведённого в 4 квартале 2021 г. опроса получателей социальных услуг, можно сделать вывод, что удовлетворённость респондентов составляет 100%. По вопросу конфиденциальность предоставления социальных услуг и количество опрошенных с наименьшим временем ожидания социальных услуг (менее 15 минут) по сравнению с результатами опроса во 4 квартале 2020 года осталось на том же уровне 100%. В целом, неудовлетворённых получателей социальных услуг не выявлено.

Акт составлен в 2-х экземплярах.

Члены комиссии:

| | |
|---|---------------|
|  | Иванов И.А. |
|  | Овечкина Е.М. |
|  | Барбуц Е.В.. |
|  | Кулик Н.Ф. |

Секретарь комиссии

| | |
|---|---------------|
|  | Дьяченко Э.В. |
|---|---------------|