

**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 город Нижний Тагил»
С.Н. Власова
2020 г.



АКТ КОНТРОЛЯ

**по итогам проведенного в 1 квартале 2020 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	1
21-40	1
41-60	26
61-80	66
Старше 80	6

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	98
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	75	-	5
3. Питание	60	-	-
4. Мебель, мягкий инвентарь	79	-	2
5. Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	-	-	-
6. Хранение личных вещей	79	-	1
7. Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения	80	-	-
8. Санитарное содержание санитарно-технического оборудования	80	-	-
9. Порядок оплаты социальных услуг	80	-	-
10. Конфиденциальность предоставления социальных услуг	97	-	3
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 2020 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

получателей социальных услуг полустационарной формы социального обслуживания. По данным условиям предоставления услуг были опрошены все 100 респондента по полустационарной форме социального обслуживания –(60 человек - в ОДП, 20 человек - в СРО, 10 человек – в ОССО, 10 человек – в УСС).


По итогам проведенного в 1 квартале 2020 г. опроса получателей социальных услуг, можно сделать вывод, что удовлетворенность респондентов составляет от 95 % до 100 %. Наименьший процент - 95 % (75 человек из опрошенных 100 респондентов) выявлен по удовлетворенности качеством проводимых организацией мероприятий по причине того, что остальные 5 % опрошенных (15 человек – клиентов ОДП и СРО, обратившихся только за срочными услугами) затруднились ответить на данный вопрос, т.к. не посещают мероприятия, проводимые в Центре. По сравнению с предыдущим кварталом (4 квартал 2019 года) процент удовлетворенности по таким условиям предоставления социальных услуг, как «Наличие оборудования для предоставления социальных услуг» незначительно вырос, «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.

Члены комиссии:

Директор

 Власова С.Н.


Зам. директора

 Воронова Т.Н..

Заведующий УСС

 Дударева Н.С.

Специалист по соц. работе КО

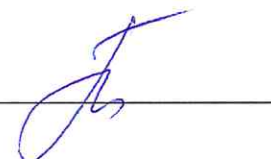
 Дьяченко Э.В.

Специалист по социальной работе ОССО

 Овечкина Е.М.

Секретарь комиссии

Специалист по соц. работе КО

 Барбуц Е.В.