

Министерство социальной политики Свердловской области
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«Комплексный центр социального обслуживания населения
Ленинского района города Нижний Тагил»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГАУССО СО «КЦСОН
Ленинского района город Нижний
Тагил»

С.Н. Власова
2020 г.



**АКТ КОНТРОЛЯ
ПОЛНОТЫ И КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ
НА СООТВЕТСТВИЕ СТАНДАРТАМ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ
за 1 квартал 2020 г.**

Цель: проверить соответствие качества социальных услуг требованиям Приказа Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г. № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции».

В ходе проверки в 1 квартале 2020 г. было опрошено 25 получателей социальных услуг, из них 10 человек по полустационарной форме социального обслуживания – клиентов Отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов (ОДПИ) и 5 человека получателей срочных социальных услуг, 10 человек по услугам в службе социальное такси. Проверка показала, что в опросе участвовало 36 % (9 человек) - мужчин, 64% (16 человека) – женщин; возрастная категория опрошенных граждан составила: от 18 до 40 лет – 4% (1 человек), от 41 до 60 лет – 24 % (6 человек), от 61 до 80 лет – 64 % (16 человек), старше 80 лет – 8 % (2 человек).

Проверка была проведена по следующим 5 услугам:

1. Обеспечение горячим питанием совершеннолетних граждан, получающих социальные услуги в полустационарной форме социального обслуживания в дневное время;
2. Проведение занятий в группе по обучению навыкам компьютерной грамотности;
3. Оказание помощи лицам, сопровождающим клиентов социальной службы в межэтажной транспортировке по месту жительства в домах, не оборудованных лифтом (социальная услуга «Социальное такси»);
4. Социальная услуга по временному обеспечению техническими средствами ухода, реабилитации и адаптации;
5. Доставка граждан к социально - значимым объектам (социальная услуга «Социальное такси»)

Удовлетворенность получаемыми услугами составила 100 % от числа опрошенных получателей социальных услуг. Социальные услуги были предоставлены в срок, трудностей при их получении не возникало. Сотрудники, оказывающие данные услуги, были внимательны и доброжелательны в общении с опрошенными получателями социальных услуг. Также 100 % респондентов отметили компетентность (профессиональную грамотность) персонала при предоставлении им социальных услуг.

При оказании социальной услуги *«Обеспечение горячим питанием совершеннолетних граждан, получающих социальные услуги в полустационарной форме социального обслуживания в дневное время»* трудностей не возникало. Удовлетворенность получаемой услугой составила 100 %: всех опрошенных устраивает качество питания (вкус блюд, объем порций), все респонденты удовлетворены чистотой обеденного зала, оборудованием для раздачи пищи и обслуживанием персонала при получении данной услуги.

Социальная услуга *«Проведение занятий в группе по обучению навыкам компьютерной грамотности»* - 100 % опрошенных удовлетворены получаемой социальной услугой (ее качеством, своевременностью, соответствием ожиданиям и потребностям клиента). При оказании данной услуги специалисты по социальной работе были вежливы, внимательны и доброжелательны. Трудностей при получении услуги не возникало. Услуга оказывалась своевременно и в срок в соответствии с договором.

Социальная услуга *«Оказание помощи лицам, сопровождающим клиентов социальной службы в межэтажной транспортировке по месту жительства в домах, не оборудованных лифтом (социальная услуга «Социальное такси»)»* - 100 % опрошенных удовлетворены получаемой социальной услугой (ее качеством, своевременностью, соответствием ожиданиям и потребностям клиента). При оказании услуги сотрудник Центра (водитель отделения «Социальное такси») был вежлив, внимателен и доброжелателен. Все респонденты отметили удовлетворенность компетентностью персонала при предоставлении им данной услуги. Трудностей при возникновении услуги не возникало.



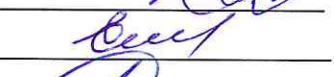



Удовлетворенность получаемой социальной услугой *«Социальная услуга по временному обеспечению техническими средствами ухода, реабилитации и адаптации»* получаемой услугой клиенты удовлетворены на 100%, трудностей не возникло. При оказании услуги специалисты Центра (специалист по социальной работе отделения срочного социального обслуживания, ответственный за выдачу технических средств ухода, реабилитации и адаптации через Социальный пункт проката) были вежливы, доброжелательны и внимательны. Подбор технических средств и инструктаж по использованию не вызвал никаких затруднений у получателей социальных услуг. Технические средства ухода, реабилитации и адаптации выдаются своевременно и в исправном состоянии.

Удовлетворенность получаемой социальной услугой «Доставка граждан к социально - значимым объектам (социальная услуга «Социальное такси»)- 100 % среди опрошенных респондентов. Сотрудники Центра (водитель и специалист по социальной работе, принимающий заявки на оказание данной услуги) были вежливы, доброжелательны и внимательны. Все опрошенные отмечают удовлетворенность компетентностью персонала при предоставлении им данной социальной услуги. Трудностей при получении услуги не возникало. 40% - респондентов пользуются услугой «Социальное такси» несколько раз в год, другие 40% - несколько раз в месяц, остальные 20% - несколько раз в неделю.

Заключение: полнота и качество предоставляемых социальных услуг соответствуют требованиям стандарта социальных услуг, утвержденных приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г. № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции». Персонал имеет профессиональную подготовку и соответствует квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии, специальности. Сотрудники внимательны и доброжелательны к получателям социальных услуг, а также обладают соответствующей профессиональной компетентностью. При выполнении своих должностных обязанностей в части оказания социальных услуг нарушений не выявлено. Трудностей при оказании социальных услуг не возникало, замечаний и предложений от опрошенных получателей услуг не поступало.

Акт составлен в 2-х экземплярах.

Члены комиссии:

Директор		Власова С.Н.
Заместитель директора		Воронова Т.Н.
Заведующий УСС		Дударева Н.С.
Специалист по соц. работе ОССО		Овечкина Е.М.
Специалист по соц. работе КО		Дьяченко Э.В.
Секретарь комиссии		
Специалист по соц. работе КО		Барбуц Е.В.