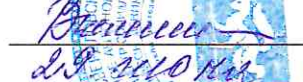


Министерство социальной политики Свердловской области  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
«Комплексный центр социального обслуживания населения  
Ленинского района города Нижний Тагил»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГАУСОО 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 2 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 2 квартале 2020 г. было опрошено 25 получателей социальных услуг, из них 5 человек консультативного отделения, 15 человек получателей срочных социальных услуг, 5 человек по услугам в службе социальное такси, 5 человек. Проверка показала, что в опросе участвовало 28 % (7 человек) - мужчин, 72% (18 человека) – женщин; возрастная категория опрошенных граждан составила: от 18 до 40 лет – 12% (3 человек), от 41 до 60 лет – 52 % (13 человек), от 61 до 80 лет – 32 % (8 человек), старше 80 лет – (0 человек).

Проверка была проведена по следующим 5 услугам:

1. Консультирование граждан по общим вопросам связанных с получением социальных услуг;
2. Социальная услуга по временному обеспечению техническими средствами ухода, реабилитации и адаптации;
3. Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание;
4. Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов;
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 *«Консультирование граждан по общим вопросам связанных с получением социальных услуг»* трудностей не возникло. 100% опрошенных удовлетворены качеством и своевременностью предоставляемой услуги, компетентностью персонала при оказании данной услуги. Все респонденты отмечают вежливость, доброжелательность, внимательность, компетентность и профессиональную грамотность сотрудников Центра, оказывающих данную услугу.

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.

Социальная услуга *«Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание»* - составила 100% среди опрошенных респондентов. Сотрудники Центра (специалисты по социальной работе отделения срочного социального обслуживания) при оказании услуги были вежливы, доброжелательны и внимательны. Все опрошенные отмечают удовлетворенность компетентностью персонала при предоставлении им данной социальной услуги. Трудностей при получении услуги не возникло.

Социальная услуга *«Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов»* - 100 % опрошенных удовлетворены получаемой социальной услугой (ее качеством, своевременностью, соответствием ожиданиям и потребностям клиента). При оказании услуги данной услуги специалисты по социальной работе были вежливы, внимательны и доброжелательны.

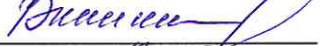

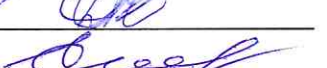
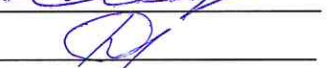


Трудностей при получении услуги не возникло. Услуга оказывалась своевременно и в срок в соответствии с договором на социальное обслуживание.

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. 60% - респондентов пользуются услугой «Социальное такси» несколько раз в год, другие 40% - несколько раз в месяц.

**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.
<b>Секретарь комиссии</b>		
Специалист по соц. работе КО		Барбуц Е.В.