

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
30 сентября 2020 г.

**АКТ КОНТРОЛЯ
ПОЛНОТЫ И КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ
НА СООТВЕТСТВИЕ СТАНДАРТАМ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ
за 3 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 3 квартале 2020 г. было опрошено 25 получателей социальных услуг, из них 15 человек по полустационарной форме социального обслуживания – клиенты отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов (ОДП), 5 человек получателей срочных социальных услуг и 5 человек консультативного отделения. Проверка показала, что в опросе участвовало 36 % (9 человек) - мужчин, 64% (16 человека) – женщин; возрастная категория опрошенных граждан составила: от 18 до 40 лет – 8% (2 человека), от 41 до 60 лет – 56 % (14 человек), от 61 до 80 лет – 32 % (8 человек), старше 80 лет – 4% (1 человек).

Проверка была проведена по следующим 5 услугам:

1. Консультирование граждан по правовым вопросам;
2. Социальная услуга по временному обеспечению техническими средствами ухода, реабилитации и адаптации;
3. Проведение индивидуальных занятий по использованию трудовых возможностей и обучение доступным профессиональным навыкам;
4. Проведение занятий в группе по обучению навыкам компьютерной грамотности;
5. «Организация досуга» (встречи с деятелями культуры и искусства, посещение концертов, выставок и иные культурные мероприятия)

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 правовым вопросам»* 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 *«Проведение индивидуальных занятий по использованию трудовых возможностей и обучение доступным профессиональным навыкам»* - трудностей не возникло. 100% опрошенных удовлетворены качеством и своевременностью предоставленной услуги, компетентностью персонала при оказании данной услуги. Инструктор по труду был вежлив, доброжелателен и внимателен. Все опрошенные респонденты отметили соответствие оказываемой услуги своим потребностям и ожиданиям.

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 возникло. Услуга оказывалась своевременно и в срок в соответствии с договором на социальное обслуживание.

Удовлетворенность получаемой социальной услугой «*Организация досуга (встречи с деятелями культуры и искусства, посещение концертов, выставок и иные культурные мероприятия)*»- 100 % опрошенных удовлетворены получаемой социальной услугой (ее качеством, своевременностью, соответствием ожидания и потребностям клиента). При оказании данной услуги сотрудники центра были вежливы, внимательны и доброжелательны.

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:

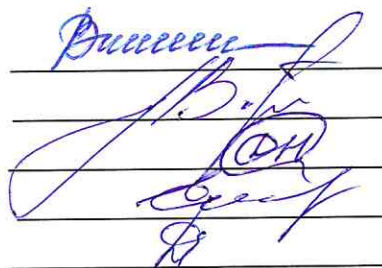
Директор

Заместитель директора

Заведующий УСС

Специалист по соц. работе ОССО

Специалист по соц. работе КО



Власова С.Н.

Воронова Т.Н.

Дударева Н.С.

Овечкина Е.М.

Дьяченко Э.В.

Секретарь комиссии

Специалист по соц. работе КО



Барбуц Е.В.