

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
ПОЛНОТЫ И КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ
НА СООТВЕТСТВИЕ СТАНДАРТАМ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ
за 4 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 4 квартале 2020 г. было опрошено 25 получателей социальных услуг, из них 5 человек социально реабилитационного отделения (СРО), 5 человек получателей срочных социальных услуг, 5 человек по услугам в службе социальное такси, 10 человек – клиентов Отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов (ОДП). Проверка показала, что в опросе участвовало 28 % (7 человек) - мужчин, 72% (18 человека) – женщин; возрастная категория опрошенных граждан составила: от 18 до 40 лет – 24 % (6 человек), от 41 до 60 лет – 44 % (11 человек), от 61 до 80 лет – 32 % (8 человек), старше 80 лет – (0 человек).

В сравнении с 2019г. в возрастной категории 18-40 вырос показатель оказания услуг. В четвертом квартале 2019 году опрошенных в возрасте 18-40 лет не было в связи с отсутствием обращений граждан данного возраста. В 2020 году ежеквартально отмечается рост обращений граждан 18-40 лет за услугами Центра. Так в четвертом квартале количество граждан в возрасте от 18–40 лет получивших социальные услуги и принявшие участие в анкетировании составило 24 % (6 человек).

Проверка была проведена по следующим 5 услугам:

1. *Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов;*
2. *Организация лечебно-оздоровительных мероприятий: проведение утренней гимнастики;*
3. *Обеспечение горячим питанием совершеннолетних граждан, получающих социальные услуги в полустационарной форме социального обслуживания в дневное время;*
4. *Проведение психологической диагностики и обследования личности;*
5. *Оказание помощи лицам, сопровождающим клиентов социальной службы в межэтажной транспортировке по месту жительства в домах, не оборудованных лифтом (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.

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.

Социальной услугой **«Организация и проведение оздоровительных мероприятий: проведение утренней гимнастики»** оказывалась своевременно и по графику в соответствии с договором на социальное обслуживание. 100 % опрошенных удовлетворены качеством, своевременностью и соответствием оказанной услуги своим ожиданиям и потребностям. Трудностей при получении данной услуги не возникало. Все респонденты отмечают вежливость, доброжелательность, внимательность, компетентность и профессиональную грамотность сотрудников Центра, оказывающих данную услугу.

Социальная услуга *«Обеспечение горячим питанием совершеннолетних граждан, получающих социальные услуги в полустационарной форме социального обслуживания в дневное время»* - трудностей не возникло. 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 психологической диагностики и обследования личности»* оказывалась своевременно и по графику в соответствии с договором на социальное обслуживание. 100% опрошенных удовлетворены качеством, своевременностью и соответствием оказанной услуги своим ожиданиям и потребностям. Трудностей при получении данной услуги не возникло. Все респонденты отмечают вежливость, доброжелательность, внимательность, компетентность и профессиональную грамотность психолога Центра, оказывающих данную услугу. Удовлетворенность получаемой социальной услугой *«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). Все респонденты отметили удовлетворенность компетентностью персонала при предоставлении им данной услуги. Трудностей при возникновении услуги не возникло.

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.

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.