

МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
«Комплексный центр социального обслуживания населения  
Ленинского района города Нижний Тагил»



Директор ГАУСО СО «КЦСОН

Ленинского района города Нижний Тагил»

Н. Власова

2025 г.

**АКТ КОНТРОЛЯ  
ПОЛНОТЫ И КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ  
НА СООТВЕТСТВИЕ СТАНДАРТАМ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ  
за IV квартал 2025г.**

**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 во IV квартале 2025 г. было опрошено 25 получателей социальных услуг, в полустационарной форме социального обслуживания, из них: 5 человек – клиенты отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов (ОДП), 5 человек Социально реабилитационного отделения (СРО), 5 Участковая социальная служба (отделение профилактики и социального сопровождения) (УСС), 5 Отделение психолога - педагогической помощи (ОППП), 5 человек отделения срочного социального обслуживания (ОССО).

Проверка показала, что в опросе участвовало 28% (7 человек) - мужчин, 72% (18 человек) – женщин; Возрастная категория опрошенных граждан составила: от 18 до 40 лет – 12% (3 человек), от 41 до 60 лет – 36% (9 человек), от 61 до 80 лет – 52% (13 человек), старше 80 лет – (0 человек).

Проверка была проведена по следующим 5 услугам:

1. Обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;
2. Проведение групповых занятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам;
3. Обеспечение горячим питанием совершеннолетних граждан;
4. Психологическая диагностика и обследование личности (выявление и анализ психологического состояния и индивидуальных особенностей личности получателя социальных услуг, влияющих на отклонение его поведения и взаимоотношениях с окружающими людьми, для составления прогноза и разработки рекомендаций по психологической коррекции личности получателя социальных услуг);
5. Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг;

Проведённый опрос зафиксировал стабильно положительную динамику в предоставлении социальных услуг. Стоит отметить, что 100% респондентов выразили полную удовлетворённость полученными услугами. В своих оценках респонденты особо подчеркнули высокий профессионализм, внимательность и доброжелательность сотрудников. Эти данные убедительно свидетельствуют о целенаправленной работе по повышению качества обслуживания.

Результаты оценки качества социальной услуги «Обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости» -По итогам проведённого опроса получателей услуги уровень удовлетворённости составил 100%. Клиенты высоко оценили следующие аспекты: Своевременность и оперативность оказания помощи. Полное соответствие предоставленных вещей и предметов гигиены их актуальным потребностям и ожиданиям. Высокий профессионализм и чуткое, внимательное отношение специалистов отделения, что создавало атмосферу уважения и понимания. Данные результаты свидетельствуют об эффективной организации работы и клиентоориентированном подходе специалистов.

Услуга «Проведение групповых занятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам» была высоко оценена всеми участниками программы. По результатам обратной связи, специалисты отделения продемонстрировали высокий профессионализм, индивидуальный подход и доброжелательность. Услуга предоставлялась своевременно и в полном соответствии с запросами и потребностями клиентов, что способствовало достижению поставленных реабилитационных целей.

Удовлетворённость социальной услугой «Обеспечение горячим питанием совершеннолетних граждан»

По результатам проведённого опроса, трудностей в получении услуги и негативных отзывов выявлено не было. Абсолютно все респонденты (100%) выразили удовлетворённость по следующим ключевым аспектам:

- **Качество и организация питания:** Получатели услуги высоко оценили сбалансированность, разнообразие и вкусовые качества предоставляемых блюд, а также соблюдение температурного режима и гигиенических норм.

- **Профессионализм и коммуникация:** Отмечена высокая компетентность, вежливость и отзывчивость специалистов Центра, готовность оперативно решать возникающие вопросы.

- **Материально-техническое обеспечение:** Участники опроса удовлетворены состоянием и качеством используемого оборудования, а также комфортностью условий в местах приёма пищи.

Таким образом, услуга предоставляется на высоком уровне, полностью соответствуя ожиданиям и потребностям граждан.

При оказании социальной услуги «Психологическая диагностика и обследование личности (выявление и анализ психологического состояния и индивидуальных особенностей личности получателя социальных услуг, влияющих на отклонение его поведения и взаимоотношениях с окружающими людьми, для составления прогноза и разработки рекомендаций по психологической коррекции личности получателя социальных услуг)» - была достигнута стопроцентная (100%) удовлетворённость получателей. Все опрошенные отметили высокий уровень организации процесса до получения результата. В частности, клиенты положительно оценили компетентность и вежливость специалистов, а также качество и своевременность выполнения самой услуги. Полученные в ходе диагностики прогнозы и рекомендации были составлены профессионально и в полном соответствии с заявленными целями услуги.

По результатам мониторинга качества предоставления социальной услуги «Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг» была достигнута стопроцентная удовлетворённость всех опрошенных получателей.

- 100% респондентов удовлетворены результатом и профессиональной грамотностью специалистов.

- 100% респондентов отмечают, что услуга была оказана в согласованные сроки.

- Оказанная услуга в полной мере соответствовала потребностям и ожиданиям всех получателей.

Все респонденты отдельно отметили высокий уровень компетентности, вежливости и внимательного отношения сотрудников, оказывающих данную услугу.

**Заключение:** Результаты проверки подтвердили соответствие качества предоставляемых социальных услуг стандартам, утверждённым приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г. № 482. Персонал имеет необходимую квалификацию и профессиональную подготовку, демонстрирует высокий уровень компетентности в оказании социальных услуг. В процессе оказания услуг нарушений не зафиксировано, от клиентов не поступило никаких замечаний или предложений.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ:** в ходе проведённой проверки установлено, что деятельность учреждения по предоставлению социальных услуг соответствует установленным требованиям.

Качество предоставляемых социальных услуг в полной мере соответствует стандартам, утверждённым приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482.

Сотрудники учреждения обладают необходимой квалификацией и профессиональной подготовкой, что подтверждается документально и проявляется в высоком уровне компетентности при оказании услуг.

В процессе оказания услуг нарушений обязательных требований не выявлено. Документация ведётся в установленном порядке.

Жалоб, замечаний или предложений от получателей социальных услуг в ходе проверки не зафиксировано.

**Вывод:** По результатам проверки деятельность учреждения признана соответствующей требованиям законодательства. Рекомендуется продолжать работу в текущем режиме.

Акт составлен в 2-х экземплярах.

**Члены комиссии:**

\_\_\_\_\_  
Заместитель директора / А.В. Бабайлова

\_\_\_\_\_  
юрисконсульт / Е.А. Васильева

\_\_\_\_\_  
Заведующий ОССО / Е.В. Барбуц

**Секретарь комиссии:**

\_\_\_\_\_  
Специалист по социальной работе / Д.А. Смирнова