

Утверждаю:
Заместитель директора ГАУ
«СРЦН г. Каменска-Уральского»
О.В. Юлдашева
«29» марта 2019 г.



А К Т № 5

**по контролю предоставления качественных социальных услуг в учреждении
Анкетирование «Независимая оценка качества»**

«25» марта 2019 г.

Комиссия в составе:

Юлдашева О.В. - заместитель директора
Гайнуллина Г.Х. - заместитель директора
Ворошилова А.Е. - инспектор по кадрам
Грозовская И.А. - фельдшер

Во исполнение приказа директора от «9» января 2019 г. № 5 « О критериях оценки качественных показателей государственного задания ГАУ «СРЦН г. Каменска-Уральского» провели плановую проверку на тему: «Удовлетворённость получателей социальных услуг качеством социальных услуг».

Объект проведения анкетирования:

дееспособные граждане, достигшие возраста 18 лет, либо их законные представители, являющиеся получателями социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания.

Период проведения анкетирования с 09.01.2019г. по 29.03.2019г.

Результаты проведения анкетирования:

Всего опрошено 75 человек

1. Мужчин- 14 человек. Женщин- 61 человек.

Формулировка вынесенного на анкетирование вопроса	Варианты ответа		
	ДА	НЕТ	Не могу ответить
Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе организации социального обслуживания (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне) предоставления социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении?	75/100%	0	0
Удовлетворены ли Вы доступностью условий оказания услуг?	75/100%	0	0
Удовлетворены ли Вы благоустройством и содержанием помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена?	75/100%	0	0
Достаточно ли быстро была предоставлена социальная услуга с момента Вашего	75/100%	0	0

обращения?			
Укажите среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг	Менее 15 минут 75/100%	0	0
Сотрудники организации социального обслуживания при оказании Вам услуг вежливы, доброжелательны и внимательны?	75/100%	0	0
Удовлетворены ли Вы компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг?	75/100%	0	0
Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данной организации?	75/100%	4	0
Если Вы участвуете в мероприятиях (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.), проводимых организацией социального обслуживания, удовлетворены ли Вы их качеством?	75/100%	0	0%
Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию социального обслуживания за получением социальных услуг?	75/100%	0	0
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА:	100%	0/0	0%

Вывод:

Законные представители несовершеннолетних и получатели социальных услуг получивших услуги в полустационарной форме, удовлетворены качеством оказания социальных услуг.

Рекомендации:

Продолжать работу по повышению качества социальных услуг в центре.

Организовать работу по привлечению граждан в мероприятия проводимые специалистами центра.

Мероприятия по контролю провели:


Юлдашева О.В. _____
Ф.И.О. ответственного лица


_____ ПОДПИСЬ

Гайнуллина Г.Х. _____
Ф.И.О. ответственного лица


_____ ПОДПИСЬ

Ворошилова А.Е. _____
Ф.И.О. ответственного лица


_____ ПОДПИСЬ

Грозовская И.А. _____
Ф.И.О. ответственного лица


_____ ПОДПИСЬ

Утверждаю:
Заместитель директора ГАУ
«СРЦН г. Каменска-Уральского»
О.В. Юлдашева
«29» марта 2019 г.



*государственное автономное учреждение
социального обслуживания населения Свердловской области
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
города Каменска-Уральского»*

А К Т № 6

по контролю предоставления качественных социальных услуг в учреждении

«26» марта 2019 г.

Комиссия в составе:

Юлдашева О.В. - заместитель директора
Гайнуллина Г.Х. - заместитель директора
Ворошилова А.Е. - инспектор по кадрам
Грозовская И.А. - фельдшер

Во исполнение приказа директора от «9» января 2019 г. № 5 « О критериях оценки качественных показателей государственного задания ГАУ «СРЦН г. Каменска-Уральского» провели плановую проверку на тему: «Соответствие оказанных социально-правовых и социально-психологических услуг в форме социального обслуживания на дому, стандартам социальных услуг утверждённых приказом МСП Свердловской области от 11.08. 2015 г. № 482».

Проверяемое отделение:

1. Отделение профилактики безнадзорности несовершеннолетних

По результатам которой, выявлено следующее:

На рассмотрение комиссии представлены индивидуальные программы предоставления услуг 5 получателей социально-правовых и социально-психологических услуг в форме социального обслуживания на дому:

1) социальные услуги предоставляются получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами и условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями, на основании требований ФЗ-442;

Предоставляемые социальные услуги:

3. Вид социальных услуг: социально-психологические

3.4. Наименование социальной услуги: социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений

Состав и элементы социальной услуги:

Индивидуальное социально-психологическое консультирование

Вывод: Объем и сроки предоставления социальной услуги соответствуют стандартам социальных услуг от 11.08. 2015 г. № 482.

Условия предоставления социальной услуги, определяющие качество социальной услуги соответствуют стандартам социальных услуг от 11.08. 2015 г. № 482.

3.6.Наименование социальной услуги: социально-психологический патронаж

Вывод: Объем и сроки предоставления социальной услуги соответствуют стандартам социальных услуг от 11.08. 2015 г. № 482.

Условия предоставления социальной услуги, определяющие качество социальной услуги соответствуют стандартам социальных услуг от 11.08. 2015 г. № 482.

6. Вид социальных услуг: социально-правовые

6.7.Наименование социальной услуги: консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов.

Вывод: Объем и сроки предоставления социальной услуги соответствуют стандартам социальных услуг от 11.08. 2015 г. № 482.

Условия предоставления социальной услуги, определяющие качество социальной услуги соответствуют стандартам социальных услуг от 11.08. 2015 г. № 482

Вывод:

При определении необходимых гражданину видов социальных услуг, предоставляемых в форме социального обслуживания на дому, учитывается его нуждаемость в получении таких социальных услуг, обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности, для организации оказания гражданину своевременной адресной социальной помощи.

Объем социальных услуг на дому согласовывается с получателем социальных услуг, и не превышает максимального объема, рекомендуемого индивидуальной программой предоставления социальных услуг.

Виды, периодичность предоставления социального обслуживания на дому определяются с учетом индивидуальной потребности получателя социальных услуг.

Оказанные социально-психологические услуги, направлены на оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде.

Оказанные социально-правовые услуги, направлены на оказание помощи в получении юридических услуг, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг

Социально-правовые услуги на дому осуществляются в соответствии со стандартами социальных услуг утвержденных приказом МСП Свердловской области от 11.08. 2015 г. № 482. Замечаний нет.


Рекомендации:

Продолжать работу по предоставлению качественных социальных услуг в отделении.

Мероприятия по контролю провели:


Юлдашева О.В. _____

Ф.И.О. ответственного лица


подпись

Гайнуллина Г.Х. _____

Ф.И.О. ответственного лица


подпись


Ворошилова А.Е. _____

Ф.И.О. ответственного лица


подпись

Грозовская И.А. _____

Ф.И.О. ответственного лица


подпись