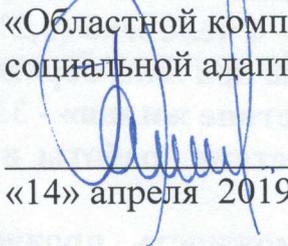


Утверждаю:
Директор ГАУ СО НСО
«Областной комплексный центр
социальной адаптации граждан»


В.Н. Тарасенко
«14» апреля 2019 г.

**Акт № 3 от 14.04.2019 г.
о проведении контроля качества
в отделении Дом ночного пребывания ГАУ СО НСО «Областной комплексный
центр социальной адаптации граждан»**

от «09 -13» апреля 2019 г.

г. Новосибирск

Нами, комиссией в составе:

председатель комиссии:

Накоржевый С.А. - начальник
аналитическо- правового отдела

члены комиссии:

Фоменко В.К. - ведущий документовед

Кокорева Т.А. – врач

Исаченков О.А.- – специалист по охране
труда

секретарь

Баркова О.А. - методист

составлен настоящий акт о том, что в соответствии с планом работы, комиссией по контролю качества оказания социальных услуг ГАУ СО НСО «ОКЦСАГ» была проведена проверка качества оказания социальной помощи в отделении Дом ночного пребывания учреждения.

Данная проверка осуществлялась путем анкетирования, проведенного в период от 09 по 13 апреля 2019 г, среди получателей социальных услуг отделен_и проверки «Книги отзывов и предложений» за 1 квартал 2019 г. для дальнейшего анализа результатов анкетирования и обращений граждан.

Выполненный объем обработки результатов анкетирования и обработки данных по обращению граждан:

Основные выводы:

Всего на обслуживании в полустационарном отделении - 76 человек, из них на момент проверки – 69 человек (90,7%) находятся в отделении, 7 человек (9,3%) отсутствует по уважительной причине.

В анкетировании принял участие 61 (100%) получатель социальных услуг, из 53 (86,8%) мужчин и 8 (13,11%) женщин.

Результаты анкетирования показали, что из числа опрошенных преобладают мужчины и женщины в возрасте от **18-30 лет** – 20 человек (26,3%), в возрасте от **31-45 лет** – 19 человек (25,5%) в возрасте от **46-60 лет** 30 человек (39,4%), свыше 61 года – 7 человек (9,2%).

Социальная категория респондентов:

-работающих – 49 человек (64,4%);

- не работающих – 9 человек (11,8%);
- пенсионеров -8 человек (10,5%);
- инвалидов – 6 человек (7,8%);
- другое – 4 человека (5,2%).

Основные причины обратившихся в Учреждение:

- «отсутствие жилья» - 33 человека (43,4%);
- «отсутствие работы в месте их постоянного проживания»- 28 человек (36,8%)
- «невозможность проживать из-за конфликтов в семье» - 9 человек (11,8%);
- «другое» -6 человека (7,8%).

Основная часть опрошенных - 64 человек (84,2%) не столкнулась с трудностями при обращении в учреждение, 8 человек (10,5%) с трудностями столкнулась, 4 (5,2%) – не ответили .

На вопрос: «Если Вам нужна была помощь психолога, остались ли удовлетворены качеством ее оказания?» наибольшая доля опрошенных:

- 61 человек (80,2%) ответили «да, помощь была оказана в полном объеме»;
- 12 человек (15,7%) опрошенных ответили «нет, проблема осталась не решена»;
- 3 человека (4,0%) ответили «другое».

На вопрос: «При посещении учреждения наиболее доступными и полезными источниками информации о социальной помощи для Вас являются»:

- «информационные стенды» ответили 30 человека (39,4%);
- «консультации специалистов» - 36 человек (47,3%);
- «из других источников (от знакомых друзей) » - 10 человека (13,1%).

На вопрос: «Удовлетворены ли Вы» - в анкете имеются варианты ответов (полностью, частично, не удовлетворен):

Информацией о предоставляемых услугах в учреждении (наличие стенда справочной информации, буклетов и др. материалов)

- «полностью» ответило 42 человека (55,2%);
- «частично» ответило 28 человек (36,8%);
- «не удовлетворен» ответило 6 человек (7,8%)

Компетентностью, вежливостью и доброжелательностью сотрудников

- «полностью» - 70 человек (92,1%)
- «частично» - 6 человек (7,8%)

Качеством оказания социальных услуг сотрудниками учреждения

- «полностью» -59 человек (77,6%)
- «частично» -12 человек (15,7%)
- «не удовлетворен» 5 человека (6,5%)

Работой персонала в целом

- «полностью» ответило 58 человека (76,3%),
- «частично» - 14 человек (18,4%)
- «не удовлетворен»- 4 человек (5,2%)

Условиями (помещением, имеющимся оборудованием, мебелью, мягким инвентарем и пр.)

- «полностью» - 56 человека (73,6%)
- «частично» - 18 человек (23,6%)
- «не удовлетворен» - 2 человека (2,6%)

Организацией приема в учреждении

- «полностью» - 58 человека (76,3%)
- «частично» - 16 человек (21,0%)
- «не удовлетворен» - 2 человека (2,6%)

На вопрос: «Приходилось ли Вам обращаться с жалобой/предложением по поводу оказания социальных (ой) услуг (и)?»

- «нет» - 69 (90,7%)
- «да» - 7 (9,2%)

На вопрос: «Если да, то как сотрудники и руководство учреждения отнеслись к этому?»

- «отнеслись с пониманием» - 7 (100,0%);
- «не приняли никаких действий» - 0 (0%)
- «воздержались от ответа» - 0 (0%).

На вопрос: «В случае, если Вы обращались с жалобой/предложением по совершенствованию качества услуг, изменилась ли ситуация?»

Ответило 3 респондента:

- «да, в лучшую сторону» - 7 человек (100%)
- «да, в худшую сторону» - 0 человека (0%)
- «не изменилась» - 0 человек (0%)

На вопрос: «Рекомендуете ли Вы воспользоваться услугами учреждения, если еще у кого-то из Ваших знакомых возникнут проблемы?»

- «да, охотно» - 61 человек (80,2%)
- «да, в случае крайней необходимости» - 10 человек (13,1%)
- «нет» - 5 человека (6,5%)

Из 76 человека, принявшего участие в анкетировании, удовлетворенными оказанными услугами остались 55 человека (72,3%) – «Полностью», 16 человек (21,0%), - «частично», 5 человека (6,5%) – «не удовлетворен».

Анкетлируемыми были высказаны пожелания:

1. Выделить стиральную машинку.
2. Уменьшить контроль при приёме.

В ходе проверки контроля качества оказанных социальных услуг, был осуществлен анализ записей в «Книге отзывов и предложений» за 2 квартал 2019 г. В книге зафиксировано 24 благодарности в адрес сотрудников структурного подразделения от 6 получателей социальных услуг. Жалобы на оказание социального обслуживания в отделении отсутствуют.

На основании проведенного анализа, можно сделать вывод об удовлетворенности качеством полученных социальных услуг.

Председатель:

С.А. Накоржевый

Члены комиссии:

В.К. Фоменко

О.А. Исаченков

Т.А. Кокорева

Секретарь:

О.А. Баркова

Баркова