

**Государственное казенное учреждение Нижегородской области
«Управление социальной защиты населения города Дзержинска»**

Акт

**по итогам проведения контрольных мероприятий (инспектирования) качества
социальных услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания
населения города Дзержинска Нижегородской области**

27.02.2018 г.

УСЗН г. Дзержинска

В соответствии с Постановлениями Правительства Нижегородской области от 28.06.2007г. № 212, № 213, приказами ГКУ НО «УСЗН г.Дзержинска» от 19.01.2018 № 10-ОД, от 23.01.2018 № 11-ОД, в ГБУ «ОРЦДПОВ г.Дзержинска» проведен опрос родителей детей-инвалидов, находящихся на социальном обслуживании в Центре, а также посещающих группу дневного пребывания.

(наименование учреждения)

Проверка проводилась в целях: выявления степени удовлетворенности родителей детей-инвалидов, находящихся на социальном обслуживании в Центре, качеством предоставления бюджетных услуг. Начало и окончание проверки 20.02.2018 г.

(указать цели, задачи и предмет, даты начала и окончания проверки)

Инспекционная группа в составе:

Щербакова Т.Н. – директор ГКУ НО «УСЗН г. Дзержинска», председатель комиссии.

Члены комиссии:

Буз Ю.М. – начальник отдела социальной политики семьи и детей,

Ледрова И.А. – ведущий специалист отдела социальной политики семьи и детей,

Лебедева Е.В. – специалист 2 категории отдела социальной политики семьи и детей,

Сидорова Е.А. – ведущий специалист отдела социальной политики семьи и детей, секретарь комиссии.

(фамилия, имя, отчество, должность, место работы)

В присутствии представителей ГБУ «ОРЦДПОВ г. Дзержинска»:

Соколова Т.А. - зам.директора Центра.

(фамилия, имя, отчество, должность, место работы)

Вводная часть: Основные функции ГБУ «ОРЦДПОВ г.Дзержинска» определены Уставом и направлены на помощь родителям, воспитывающим детей-инвалидов, детей и подростков с ограниченными возможностями, проживающих на территории г. Дзержинска. Центр осуществляет комплексную реабилитацию детей с различными нарушениями здоровья-заболеваниями центральной нервной системы, психосоматическими расстройствами, нарушениями речи, заболеваниями опорно-двигательного аппарата и др.

В учреждении функционируют три отделения: консультативное, отделение психолого-педагогической помощи, отделение медико-социальной реабилитации.

(общая информация о деятельности ГБУ)

В ходе инспекционной проверки установлено:

20.02.2018г. в ГБУ «ОРЦДПОВ г.Дзержинска» состоялся опрос родителей детей-инвалидов, находящихся на социальном обслуживании в Центре, а также посещающих

группу дневного пребывания. Опрос направлен на выявление мнения о качестве предоставляемых бюджетных услуг. В качестве формы проведения контрольного мероприятия выбрано добровольное анкетирование.

В ходе контрольного мероприятия опрошено **20** родителей.

Анкета получателя социальных услуг содержала **8** вопросов оценки качества бюджетных услуг. При заполнении анкеты каждый респондент подчеркивал выбранный вариант ответа, при необходимости оставлял комментарий.

Анализ анкет позволил выявить следующее. При ответах на **вопросы № 1 и № 2** респонденты указали ФИО, а также название субъекта РФ – все опрошенные жители г.Дзержинска.

На **вопрос № 3 «Удовлетворены ли Вы доступностью информации о Федеральном Законе от 28 декабря 2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации?»** ответили:

- да – 18 чел. (90%),
- нет – 2 чел. (10%).

При ответе на **вопрос № 4 «Вы получаете социальные услуги»:**

- ответили «бесплатно» - 19 чел. (95%),
- «за плату» - 1чел. (5%).

Вопрос № 5 «Форма получения социального обслуживания?» показал, что все опрошенные (100%) состоят на полустационарном обслуживании в Центре.

При ответе на **вопрос № 6 «Удовлетворены ли Вы получаемыми социальными услугами?»:**

- ответили утвердительно - 19 чел. (95%),
- «не очень» - 1чел. (5%), обосновав свой ответ тем, что «к сожалению, нет грамотных специалистов по нашему диагнозу-аутизм».

Установлено, что при получении социальных услуг респонденты (100%) не испытывают трудностей (**вопрос №7 «Есть ли трудности при получении социальных услуг?»**).

Отвечая на **вопрос № 8 «При посещении Центра наблюдались ли положительные изменения у Вашего ребенка?»:**

- 18 опрошенных (90%) отметили положительные изменения («стал общительный, меньше болеет», «ребенок стал более контактным», «ребенок стал более открытый, проявляет интерес к играм» и т.д.),
- 2 респондентов (10%) ответили «нет» (с диагнозом аутизм, другой пришел в Центр впервые).

Выводы по результатам проведения контрольного мероприятия:

Проведенный опрос родителей о качестве предоставляемых бюджетных услуг в ГБУ «ОРИДПОВ г.Дзержинска» показал, что опрошенные родители, в целом, удовлетворены услугами, предоставляемыми учреждением.

Однако, при ответе на вопрос «Удовлетворены ли Вы доступностью информации о Федеральном Законе от 28 декабря 2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации?» - 2 человека ответили, что не знакомы с законом.

При ответе на **вопрос № 6 «Удовлетворены ли Вы получаемыми социальными услугами?»** 1 респондент дал ответ «не очень», т.к., по его мнению, «...нет грамотных специалистов по нашему диагнозу-аутизм». Этот же респондент, отвечая на

вопрос № 8 «При посещении Центра наблюдались ли положительные изменения у Вашего ребенка?», ответил, что «нет».

Предложения по результатам проведения контрольного мероприятия (с указанием конкретных сроков исполнения):

В соответствии с результатами анкетирования, рекомендуем руководству Центра обратить внимание на ознакомление родителей, получающих социальное обслуживание, с Федеральным законом №442-ФЗ; на обеспечение родителей с детьми (диагноз: аутизм) информацией о работе учреждения и специалистов.

Сроки: постоянно.

Сроки предоставления плана работы учреждения по устранению нарушений и повышению качества услуг: -//-

Сроки предоставления окончательной информации об устранении нарушений, выявленных контрольным мероприятием: -//-

Подписи:

Председатель комиссии _____

/Т.Н.Щербакова/

Члены: _____

/Ю.М.Буз/

/Е.В.Лебедева/

/И.А.Ледрова/

/Е.А.Сидорова/

С Актом о проведении контрольного мероприятия ознакомлены:

«28» февраля 2018г.

Сокосова Татьяна Александровна, зам. директора Сокосова

(фамилии, имена, отчества, должности и подписи представителей ГБУ)

Настоящий Акт составлен в двух экземплярах. Один экземпляр передан: Сокосова Татьяна Александровна, зам. дир.

(фамилия, имя, отчество, должность представителя ГБУ, получившего акт по результатам контрольного мероприятия) Сокосова