

ОТЧЕТ

об осуществлении планового выездного контроля за исполнением требований нормативных правовых актов, регулирующих вопросы организации социального обслуживания в ГКУ СО «Дубовский центр социального обслуживания населения»

Плановый выездной контроль за исполнением требований нормативных правовых актов, регулирующих вопросы организации социального обслуживания, осуществлялся в ГКУ СО «Дубовский центр социального обслуживания населения» в период с 10 по 12 августа 2016г. Проверка проведена в соответствии с Планом осуществления контроля за исполнением требований нормативных правовых актов, регулирующих вопросы организации социального обслуживания, на 2016 г., утвержденным приказом государственного казенного учреждения «Областной центр контроля качества социальных услуг» (далее – ГКУ «Центр контроля качества») от 11.12.2015 № 103-Д, Положением об осуществлении контроля за исполнением требований нормативных правовых актов, регулирующих вопросы организации социального обслуживания в государственных учреждениях, подведомственных комитету социальной защиты населения Волгоградской области, утвержденным приказом комитета социальной защиты населения Волгоградской области от 22.06.2015 № 951, и во исполнение приказа ГКУ «Центр контроля качества» от 15.07.2016 № 73-Д «Об осуществлении планового выездного контроля за исполнением требований нормативных правовых актов, регулирующих вопросы организации социального обслуживания в ГКУ СО «Дубовский центр социального обслуживания населения».

Целью проведения проверки являлось выявление и предотвращение фактов неисполнения ГКУ СО «Дубовский центр социального обслуживания населения» (далее – Учреждение, поставщик социальных услуг) требований Порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания в центрах (отделениях) психолого-педагогической помощи населению, Порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме в отделениях (службах) срочного социального обслуживания.

Мероприятия по проверке проводились группой контроля отдела контроля качества государственных, социальных услуг и сводно-аналитической работы (далее - отдел) ГКУ «Центр контроля качества» в составе:

Коровина В. А., главного специалиста отдела, - руководителя группы контроля;
Каратаева И. В., ведущего специалиста отдела, - члена группы контроля.

Пояснения в ходе проверки давались заместителем директора Учреждения Потаповой С.В., заведующей отделением психолого-педагогической помощи Учреждения Демченко Е.В., специалистом по социальной работе службы срочного социального обслуживания Учреждения Филимоновой Л.В.

Сведения о результатах проверки исполнения требований Порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания в центрах (отделениях) психолого-педагогической помощи населению (далее – Порядок)

Государственная услуга предоставление социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания в центрах (отделениях) психолого-педагогической помощи населению оказывается специалистами отделения психолого-педагогической помощи (далее – отделение). Отделение размещено в одноэтажном здании по адресу: г. Дубовка, ул. Ленина, д.3, находящемся в оперативном управлении Учреждения, что подтверждено представленным свидетельством о государственной регистрации права от 19.05.2015 № 896803.

Государственная услуга предоставление социальных услуг в полустационарной форме в отделениях (службах) срочного социального обслуживания оказывается специалистами службы срочного социального обслуживания отделения приема граждан, социального сопровождения и организационно-технической работы Учреждения (далее — служба). Служба расположена в двухэтажном здании по адресу: г.Дубовка, ул.Первомайская, 56, находящемся в оперативном управлении Учреждения, что подтверждено представленным свидетельством о государственной регистрации права от 19.05.2015 № 896794.

Площадь занимаемая Учреждением позволяет разместить специалистов и получателей социальных услуг в соответствии с утвержденными нормативами и обеспечить предоставление услуг в полном объеме и требуемом качестве. Помещения обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью, имеется локальная сеть с выходом в Интернет. Здания Учреждения обустроены входными группами для маломобильных групп населения. Согласно Паспорту доступности объекта социальной инфраструктуры от 08.06.2015 № 05000032 Учреждение признано доступным частично всем категориям инвалидов.

22 июня 2016 года была проведена проверка пожарной безопасности Учреждения отделением надзорной деятельности по Дубовскому и Иловлинскому районам главного управления МЧС России по Волгоградской области. По итогам проверки нарушений обязательных требований, установленных правовыми актами, не выявлено.

Учреждение функционирует на основании Устава, утвержденного приказом комитета социальной защиты населения Волгоградской области от 26.03.2015 № 507.

Положения об организации деятельности отделения психолого-педагогической помощи и отделения приема граждан, социального сопровождения и организационно-технической работы утверждены приказом директора Учреждения от 27.06.2016 № 97о/д.

В соответствии с приказом министерства труда и социальной защиты населения Волгоградской области (далее – минтрудсоцзащита) от 30.10.2014 № 1557 «О формировании и ведении реестра поставщиков социальных услуг Волгоградской области и регистра получателей социальных услуг» Учреждение было внесено в реестр поставщиков социальных услуг Волгоградской области 12.12.2014 (уведомление минтрудсоцзащиты Волгоградской области от 15.12.2014 № 08-11545-а), что соответствует требованиям п.п.2.6.6 Порядка.

Учреждение укомплектовано специалистами согласно штатному расписанию, утвержденному приказом директора от 27.05.2016 № 90о/д. Вакансий нет. Штатная численность отделения психолого-педагогической помощи составляет 7 единиц. Штатная численность службы срочного социального обслуживания составляет 3 единицы.

Специалисты Учреждения имеют соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладают знаниями и опытом, необходимыми для качественного оказания социальных услуг, что подтверждается копиями представленных документов об образовании, удостоверениями о прохождении курсов повышения квалификации и сертификатами. Директором Учреждения утвержден План мероприятий по подготовке персонала на 2016 год.

Обязанности, права и ответственность, в том числе за качество предоставления социальных услуг, закреплены в должностных инструкциях специалистов. Специалисты Учреждения ознакомлены с должностными инструкциями, что подтверждается их личными подписями.

В соответствии с требованиями п.4.4 Порядка директором Учреждения приняты меры по неразглашению сведений личного характера о получателях социальных услуг, что подтверждается записями в должностных инструкциях. Кроме того, разработаны и действуют Кодекс этики и служебного поведения работников Учреждения, утвержденный приказом директора Учреждения от 20.12.2013 № 107о/д, Положение об обеспечении прав клиента на конфиденциальность (утверждено приказом от 26.05.2016 № 77/2 о/д).

Учреждение оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг, отвечающими требованиям соответствующих стандартов, технических условий (представлен перечень оборудования). Оборудование и приборы используются по назначению и содержатся в исправном состоянии, о чем имеются соответствующие записи в журнале учета состояния специального и табельного оборудования и в журнале заявок на ремонт и приобретение оборудования.

В соответствии с требованиями п.4.6 Порядка информирование потенциальных получателей социальных услуг осуществляется путем размещения информации на официальном портале Губернатора и Администрации Волгоградской области, на собственном сайте Учреждения в сети «Интернет», а также на информационных стендах в помещениях Учреждения в соответствии с разработанным Положением об информировании получателей социальных услуг (утверждено приказом директора Учреждения от 26.05.2015 № 77/2 о/д) и Планом мероприятий по информационно-разъяснительной работе в Учреждении. Выпускаются буклеты о деятельности Учреждения, публикуются статьи в районной газете.

В целях обеспечения персонифицированного учета получателей социальных услуг специалистами Учреждения ведется регистр получателей социальных услуг в порядке, утвержденном действующим законодательством (п.4.8 Порядка). Приказом директора утвержден список сотрудников, ответственных за обработку персональных данных в информационной системе «Регистр получателей социальных услуг Волгоградской области».

Ответственным за функционирование системы качества в Учреждении назначен заместитель директора Учреждения (приказ от 12.01.2015 № 21/1 о/д).

Политика Учреждения в области качества, представляющая собой задачи, основные направления и цели в области качества утверждена приказом директора Учреждения от 26.05.2015 № 77/2 о/д. Ответственность за политику в области качества несет директор Учреждения, который обеспечивает совместно с руководителями структурных подразделений разъяснение и доведение этой политики до каждого сотрудника на собраниях, совещаниях, индивидуально, о чем свидетельствует подпись каждого сотрудника в листах ознакомления, представленных к проверке.

Согласно отчетным данным Учреждения в 1 полугодии 2016 года социальные услуги оказаны 295 получателям социальных услуг.

К проверке представлено 10 личных дел получателей социальных услуг, обратившихся в Учреждение в 1 полугодии 2016 года, в том числе: 2 семьи малообеспеченные; 2 семьи находящиеся в социально опасном положении или находящиеся в трудной жизненной ситуации; 2 семьи с неблагоприятным психологическим микроклиматом; 1 неполная семья, родители в которой не имеют опыта материнства; 1 семья, имеющая в своем составе ребенка-инвалида; 1 неполная семья, одинокая мать, имеющая несовершеннолетних детей; 1 семья, имеющая в своем составе несовершеннолетних с девиантным поведением, находящаяся в социально опасном положении. Обстоятельством, ухудшающим условия жизнедеятельности, является наличие ребенка, испытывающего трудности в социальной адаптации

Во все личные дела приобщены документы в соответствии с требованиями пп.5.1.1 Порядка.

С каждым получателем социальных услуг заключен договор о предоставлении социальных услуг (далее – договор). Форма договора утверждена приказом директора Учреждения.

Получатели социальных услуг ознакомлены с порядком и условиями социального обслуживания, правилами внутреннего распорядка, правами и обязанностями получателей социальных услуг. К проверке представлен журнал ознакомления граждан с порядком и условиями социального обслуживания.

В личных делах имеется индивидуальная программа, на последнем листе которой указаны дата и номер заключенного договора с подписью руководителя Учреждения, уведомления о постановке получателя социальных услуг на обслуживание.

Уведомления с указанием сведений о регистрационном номере и дате выдачи индивидуальной программы, дате заключения и номере договора направлены в ГКУ «Центр социальной защиты населения по Дубовскому району» (далее – Центр), выдавший индивидуальную программу, в срок не более 2 рабочих дней (сверено с записями журнала учета уведомлений), что соответствует требованиям п.3.13.1 Порядка (в течение двух рабочих дней с даты заключения Договора).

Предоставление социальных услуг несовершеннолетним детям и их родителям во всех представленных к проверке личных делах осуществлялось бесплатно.

На каждого получателя социальных услуг при первичном обращении к поставщику социальных услуг оформлена индивидуальная карта, в которой зафиксированы записи о предоставленных социальных услугах в соответствии с требованиями п.3.13.2 Порядка. Все записи подтверждены подписями специалистов, предоставляющих социальные услуги получателям. Сведения об оказанных услугах отражены также в журналах учета услуг специалистов, непосредственно предоставляющих услуги.

Записи о зачислении всех получателей социальных услуг, личные дела которых подвергались проверке, внесены в журнал учета получателей социальных услуг, представленный к проверке (далее – журнал).

Сведения о получателях социальных услуг и предоставленных им социальных услугах внесены в Регистр получателей социальных услуг.

Согласно записям журнала, получателей, которые отказались от предоставления социальных услуг, а также получателей, которым было прекращено предоставление услуг в 1 полугодии 2016 года не было.

К проверке представлено 5 личных дел получателей, которым в 2016 году предоставлялись срочные социальные услуги. В личные дела приобщены документы в соответствии с требованиями пп.5.1.2 Порядка: решение Центра об оказании срочных социальных услуг (далее – Решение), копия паспорта заявителя, свидетельства о рождении детей, акт об оказании срочных услуг, подтвержденный подписью получателя, в соответствии с требованиями п.3.12 Порядка. Срочные социальные услуги оказаны Учреждением в течение одного рабочего дня с момента получения Решения, что соответствует требованиям п. 3.11 Порядка.

Процедура приостановки выполнения индивидуальных программ предоставления социальных услуг в проверяемом периоде не осуществлялась.

Получателям предоставлялись социальные услуги, предусмотренные Порядком, с учетом их индивидуальных потребностей, в соответствии с требованиями п.2.2 Порядка.

В Учреждении для оказания социально-бытовых услуг (предоставление транспорта) имеются 3 транспортных средства. В наличии паспорта технических средств, свидетельства о регистрации транспорта и страховые полисы, свидетельствующие о прохождении транспортом технического осмотра. Водители ежедневно проходят предрейсовый медицинский осмотр в пассажирском автотранспортном предприятии №2 (государственный контракт от 16.04.2016 № 96634-16 представлен к проверке). В соответствии с отчетными данными Учреждения социально-бытовые услуги в 1 полугодии 2016 года получателям не оказывались.

Социально-медицинские услуги (4% от общего количества оказанных услуг в 1 полугодии 2016 года) предоставлялись в виде консультирования по социально-медицинским вопросам (поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг, проведение оздоровительных мероприятий, наблюдение за получателями для выявления отклонений в состоянии их здоровья). За получением услуги обратилось

84 получателя, которым оказано 330 консультаций, что составляет 100% от общего количества социально-медицинских услуг в отделении.

Из социально-психологических услуг (16%) наиболее востребованы: психологическая коррекция, за предоставлением которой обратилось 33 получателя, которым оказано 912 услуг, что составляет 67% от общего количества социально-психологических услуг; психологическая помощь и поддержка, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями оказано 178 услуг, помощь предоставлена 35 получателям, что составляет 13% от общего количества психологических услуг; проведена психологическая диагностика и обследование личности 33 получателям, что составляет 11% от общего количества психологических услуг. Услуги предоставлялись с использованием наборов диагностических и коррекционных методик, утвержденных приказом директора Учреждения. Социально-психологический патронаж не осуществлялся.

Из социально-педагогических услуг (38%) наиболее часто предоставлялась социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование, предоставлено 1867 услуг, что составляет 59% от общего количества социально-педагогических услуг. Индивидуальные коррекционные занятия проведены с 49 получателями, групповое коррекционное занятие получили 13 получателей, индивидуальную диагностику провели с 54 получателями. В коррекционной работе предоставления услуг использовались утвержденные приказом директора Учреждения коррекционные программы.

Организация и проведение анимационных мероприятий осуществляется в форме экскурсий, посещения театров, выставок, концертов художественной самодеятельности. Всего оказано 1286 услуг анимационного характера, что составляет 41% от общего количества педагогических услуг. В отделении работает клуб выходного дня для детей и родителей «Мимимотик», направленный на коррекцию проблем в социальной адаптации и организацию досуга. Услуги группового характера проводятся в соответствии с представленными и утвержденными планами, графиками работы специалистов.

Востребованы у получателей социальных услуг услуги в целях коммуникативного потенциала (36%)

Социально-правовые, социально-трудовые услуги, а также услуги, направленные на повышение коммуникативного потенциала в проверяемом периоде не оказывались.

Мероприятия по социальному сопровождению получателям социальных услуг не проводились.

Одним из показателей качества и оценки результатов предоставления социальных услуг является наличие внутренней системы контроля за деятельностью Учреждения. С целью повышения степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством предоставленных социальных услуг в Учреждении разработано Положение о проведении внутренних проверок в Учреждении. Ежегодно утверждаются планы проведения внутренних проверок. В ноябре 2015 года в Учреждении была осуществлена плановая внутренняя проверка качества предоставления социальных услуг в отделении психолого-педагогической помощи (представлены материалы внутренних проверок, отчеты). В ходе проверки нарушений выявлено не было.

Качество предоставления социальных услуг также оценивается путем анкетирования получателей социальных услуг, осуществляемого в соответствии с Планом проведения исследования степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством предоставляемых услуг – 1 раз в квартал (анкеты представлены к проверке) и проведения анализа по итогам анкетирования степени удовлетворенности получателей качеством социальных услуг. Согласно представленным к проверке сведениям степень удовлетворенности качеством оказываемых услуг в 1 полугодии текущего года в Учреждении составила 98,6 %.

Возможность получения оценки деятельности отделения со стороны граждан также обеспечивается наличием книги жалоб и предложений. В 2015 – 2016 годах жалоб от получателей не поступало.

Сведения о результатах проверки исполнения требований Порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме в отделениях (службах) срочного социального обслуживания (далее – Порядок)

Социальное обслуживание получателей государственных услуг в рамках Порядка осуществляет служба срочного социального обслуживания (далее - служба) отделения приема граждан, социального сопровождения и организационно-технической работы Учреждения.

Контроль за соблюдением требований Порядка осуществлялся методом выборочной проверки. Проверено 15 личных дел получателей срочных социальных услуг, обратившихся в Учреждение за получением услуг в 2016 году. Все получатели срочных социальных услуг были признаны нуждающимися в социальном обслуживании на основании наличия обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия их жизнедеятельности: полная или частичная утрата способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности (5 человек); отсутствие работы и средств к существованию (3 человека); отсутствие определенного места жительства (2 человека); наличие в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе (1 человек); наличие ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации (1 человек); отсутствие возможности обеспечения ухода (1 человек); наличие двух и более несовершеннолетних детей дошкольного возраста в многодетных семьях и семьях опекунов (1 человек); наличие медицинских показаний к санаторно-курортному лечению в социально-оздоровительном центре (1 человек).

Во всех 15 представленных к проверке личных дела документы приобщены в соответствии с требованиями п.5.1 Порядка. Также приобщены документы текущего характера, сформированные в период социального обслуживания: заявление получателя социальных услуг о согласии на обработку персональных данных; акты о предоставлении срочных социальных услуг.

Копии документов в личных делах заверены в установленном порядке.

В ходе проверки установлено, что срочные социальные услуги были оказаны получателям в день обращения. В актах о предоставлении срочных социальных услуг содержатся сведения о получателе и поставщике услуг, предоставленных срочных социальных услугах, дате и условиях их предоставления. Все акты подтверждены подписями получателей.

Информация об оказанных срочных социальных услугах (данные о получателе, наименование услуги, дата оказания, время, затраченное на оказание услуги) зафиксирована в журналах учета услуг специалистов. К проверке были представлены журналы учета услуг специалиста по социальной работе и психолога службы, юриста Учреждения.

Сведения о получателях срочных социальных услуг и предоставленных им срочных социальных услугах внесены в Регистр получателей социальных услуг.

Отказов от предоставления срочных социальных услуга в проверяемом периоде не было (сверено с данными Журнала приема отделения приема граждан, социального сопровождения и организационно-технической работы Учреждения).

Согласно отчетным данным за 1 полугодие 2016 года наиболее востребованными у получателей срочных социальных услуг пользовались следующие услуги: содействие в оформлении граждан на социальное обслуживание (26% от общего количества оказанных срочных социальных услуг); консультирование по социально-правовым вопросам (21%); социально-психологическое консультирование (19%); содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг (16%); содействие в оказании материальной помощи (8%); оказание психологической (экстренной психологической помощи) в том числе гражданам, осуществляющим уход за тяжелобольными получателями социальных услуг (5%) содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей (3%); содействие в получении полагающихся льгот, пособий, компенсаций, социальных выплат и других преимуществ, установленных законодательством (около 1%); оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг (менее 1%).

В соответствии с Планом проведения внутренних проверок на 2016 год проверка исполнения требований Порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме в отделениях (службах) срочного социального обслуживания была проведена в мае текущего года. В ходе проверки нарушений выявлено не было.

В 2015 – 2016 годах жалоб от получателей срочных социальных услуг не поступало (сверено с записями книги жалоб и предложений Учреждения).

Вывод по итогам проверки:

Проведенной проверкой фактов неисполнения требований нормативных правовых актов, регулирующих вопросы организации социального обслуживания, не выявлено. Деятельность ГКУСО «Дубовский центр социального обслуживания населения» соответствует требованиям Порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания в центрах (отделениях) психолого-педагогической помощи населению и Порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме в отделениях (службах) срочного социального обслуживания.

Чек – листы по оценке исполнения требований Порядка и листы выборочной проверки приобщены к материалам проверки.

Руководитель группы контроля:

В.А. Коровин

Член группы контроля:

И.В. Каратаев

16.08.2016