**Итоги контроля качества предоставления социальных услуг семьям и детям, признанным нуждающимися в социальном обслуживании по обстоятельствам, приводящим семью в социально опасное положение,**

**беременным женщинам, семьям, имеющим детей в возрасте от 0 до 1 года, признанных нуждающимися в социальном обслуживании в связи с обстоятельствами, за октябрь 2018 года**

16 ноября 2018 г.

В соответствии с п.2.3.1. Государственного контракта № 15/16 от 30.09.2016 года, заключенного между ООО «Менеджмент Консалтинг» и Территориальным управлением Министерства социального развития Пермского края по Чайковскому муниципальному району (далее – Территориальное управление), на оказание государственной услуги «Предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому семьям, имеющим детей, признанным нуждающимися в социальном обслуживании по обстоятельствам, приводящим семью к попаданию в социально опасное положение» (далее – Контракт), была проведена проверка качества, объема, сроков и порядка оказания услуг по контракту Чайковским отделением ООО «Менеджмент Консалтинг» (далее - Исполнитель).

Во исполнение п. 2.1.5., п.2.1.6., п.2.3.4. Контракта у Исполнителя были затребованы личные дела получателей социальных услуг (100 %). В соответствии с п. 2.1.2. Территориальное управление 07.11.2018 г., вх. № 5406, приняло от Исполнителя:

- сводный отчет по предоставлению социальных услуг в форме социального обслуживания на дому семьям, имеющим детей, признанным нуждающимися в социальном обслуживанию по обстоятельствам, приводящим семью к попаданию в социально опасное положение, оформленный в программном продукте;

- акты сдачи-приёмки услуг, оказанных семье;

- акт сдачи-приемки оказанных государственных услуг;

- персонифицированные данные об оказанных социальных услугах в электронном виде, оформленные в программном продукте;

- личные дела получателей социальных услуг: 239 семей (443 н/л), из них: 228 семей на стабильном сопровождении (426 н/л), 2 семьи на кризисном сопровождении (5 н/л), в 8 семьях 12 н/летних находились на сопровождении от 14 до 18 лет, - 100%.

В результате контрольных мероприятий выявлено следующее.

Проверка ежемесячных актов сдачи-приемки услуг, оказанных на дому семьям, имеющим детей, за октябрь 2018 года, показала, в основном, соответствие количества и наименования оказанных социальных услуг количеству и виду отчетных документов в делах.

Во всех личных делах имеются документы: Решение о признании гражданина нуждающимся, отрывной талон Уведомления гражданину о признании его семьи нуждающейся в социальном обслуживании; ИППСУ; Распоряжение о закреплении специалиста по реабилитации, психолога; Договор с семьей о социальном обслуживании на дому; согласие на обработку персональных данных. Во всех делах имеются акты сдачи-приемки выполненных за текущий месяц услуг. В каждом акте имеется подпись законного представителя. При сверке с документами личного дела семьи подлинность подписей в актах визуально подтверждена во всех случаях. Превышения кратности предоставления социальных услуг не выявлено.

По результатам проверки 13.11.2018 составлен Акт с указанием недостатков (приложение 1), выявленных в ходе проверки личных дел, анализа документов, подтверждающих (не подтверждающих) исполнение обязательств в соответствии с условиями Контракта. В соответствии с п. 2.3.2. Контракта Территориальное управление потребовало от руководства ООО «Менеджмент Консалтинг» устранения недостатков в срок до 27.11.2018 г. (10 рабочих дней).

Основные замечания, претензии:

* Услуги по оказанию помощи в оформлении и восстановлении документов получателя социальных услуг ограничивается чаще отчетом о проведенной консультации, в отчетах за предоставленные правовые услуги нигде не фиксируется результат, по результатам проведенных дополнительных проверок установлено отсутствие результата услуги, предусмотренного стандартом: факта оформления льготного статуса, обращения за назначением субсидии, постановки в очередь на путевку в ДОУ, оформление льгот и пособий. Выбранная направленность услуги не актуальна для семьи.
* Услуга «Социально-педагогический патронаж получателя социальных услуг» проводится без учета динамики семейной ситуации, не берутся во внимание векторы социального сопровождения семьи (п.14 ИППСУ), в отчетах имеются несоответствия реальной ситуации, недостоверная информация. Рекомендации по итогам патронажа даются без учета изменений в семье.
* Услуга «Социально-психологическая диагностика и обследование личности получателя социальных услуг» содержит общие выводы без учета индивидуальных особенностей семьи, выводы и рекомендации по результатам диагностики, зачастую, не соответствуют изложенным в отчете материалам обследования:
* Социально-психологическое консультирование получателя социальных услуг зачастую не является по сути психологической консультацией («Определи, где право, где лево», «Развитие мышления»). Отсутствует консультирование, нацеленное на мотивацию здорового образа жизни, трудоустройства.
* Выбор тем психокоррекционной работы с получателем социальных услуг не обусловлен выявленными в результате диагностики проблемами, часто специалисты используют типовые тексты консультаций без учета индивидуальных потребностей семьи. Тема «Учимся слышать и слушать» в октябре предложена в 4 семьях (основная проблема семейного неблагополучия - злоупотребление алкоголем).

Помимо этого, был проведен анализ использования рабочего времени на предоставление услуг семьям в разрезе специалистов и услуг (приложение 2). Территориальное управление потребовало от руководства дать разъяснения по поводу соотношения объема рабочего времени, потраченного на предоставление услуг специалистами ООО «Менеджмент Консалтинг» и качества предоставленных услуг в срок до 27.11.2018 г. (10 рабочих дней).

Кроме того, в соответствии с п. 4.4. Контракта Территориальное управление направило Исполнителю отказ в приемке предъявленных к оплате за октябрь 2018 г. следующих социальных услуг:

• по сопровождению несовершеннолетних от 14 до 18 на сумму 3739,47 рублей:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование социальной услуги | Получатель социальной услуги | Исполнитель социальной услуги | Выявленные недостатки | Сумма, не принятая к оплате |
| 1 | Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателя социальных услуг | Х | Х | Недостоверный отчет об оказании помощи в оформлении соц. стипендии, справка не оформлена, семья не имеет статус малоимущей. | 59,47р. |
| 2 | Социально-педагогический патронаж получателя социальных услуг | Х | Х | Рекомендации по итогам патронажей даются без учета изменений ситуации в семье. Рекомендации Роману из месяца в месяц одни и те же: помогать маме по огороду и дому, не допускать пропуски уроков, вести ЗОЖ, соблюдать комендантский час и режим дня. | 1 634,72р. |
| 3 | Социально-педагогический патронаж получателя социальных услуг | Х | Х | Рекомендации по итогам патронажа без учета изменений ситуации в семье: в отчетах описываются события без относительно дат: мама уехала…, папа на вахте…, Илья совершил кражи…Вывод по всем патронажам один и тот же: родители влияние не оказывают, оставили сына жить с сестрой При этом рекомендации выдаются отсутствующей матери, хотя законный представитель сестра. | 1 634,72р. |
| 4 | Социально-психологическая диагностика несовершеннолетнего в возрасте от 14 до 18 лет | Х | Х | 10.10. в отчёте за патронаж специалист пишет, что родителей дома нет, а в результатах психологической диагностики за это же число: родители не умеют контролировать свои чувства. | 351,09р. |
| 5 | Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателя социальных услуг | Х | Х | Нет документа, подтверждающего постановку на учёт в ЦЗН. | 59,47р. |
| ИТОГО: | | | | | 3739,47 |

• по кризисному сопровождению на сумму 569,70 рублей:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование социальной услуги | Получатель социальной услуги | Исполнитель социальной услуги | Выявленные недостатки | Сумма, не принятая к оплате |
|  | Проведение коррекционных и развивающих занятий, индивидуальных или групповых тренингов с несовершеннолетними, членами семей на сопровождении | Х | Х | Нет отчета | 189,90 |
|  | Проведение коррекционных и развивающих занятий, индивидуальных или групповых тренингов с несовершеннолетними, членами семей дополнительно в кризисной ситуации | Х | Х | При кризисном сопровождении дополнительные услуги предоставлены в те же дни, что и основные (2\*189,90 =379,80 ). | 379,80 |
| ИТОГО: | | | | | 569,70 |

• социальное обслуживание на дому семьям, имеющим детей, признанным нуждающимися в социальном обслуживании по обстоятельствам, приводящим семью к попаданию в социально опасное положение, на сумму 2369,59 рублей:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование социальной услуги | Получатель социальной услуги | Исполнитель социальной услуги | Выявленные недостатки | Сумма, не принятая к оплате |
| 1 | Социально-психологическое консультирование членов семей на сопровождении, в том числе несовершеннолетних в возрасте от 14 до 18лет | Х | Х | 17.09. задача психологического консультирования - знакомство мамы с приёмами для привлечения ребёнка к чтению (ребёнку 1 год), | 460,03р. |
| 2 | Оказание помощи в получении юридических услуг получателю социальных услуг | Х | Х | 08.10. юридич. помощь по оформлению субсидии не оказана, по настоящее время родители не были в ТУ, нет информации по реструктуризации долга за ЖКУ. Обстоятельства: проблема в семье - это долги за ЖКУ | 98,95р. |
| 3 | Социально-психологическое консультирование членов семей на сопровождении, в том числе несовершеннолетних в возрасте 14-18лет | Х | Х | предоставляется один и тот же отчет, меняется только дата (22.05, 10.06, 28.08)  08.10. - как нейтрализовать детскую злость, по результатам диагностики подобной проблемы в семье не существует; | 460,03р. |
| 4 | Проведение коррекционных и развивающих занятий, индивидуальных или групповых тренингов с несовершеннолетними, членами семей на сопровождении | Х | Х | Тема коррекционной работы – профориентация, не актуальна для ребенка 8 лет. | 460,03р. |
| 5 | Оказание помощи в получении юридических услуг получателю социальных услуг | Х | Х | юр. консультация по соц. стипендии, при этом 12.09.2018 семье уже выдана справка о ГСП (для получения стипендии) | 98,95р. |
| 6 | Оказание помощи в получении юридических услуг получателю социальных услуг | Х | Х | Помощь в получении юридических услуг получателю: оформление субсидии на квартиру. Субсидия не оформлена. | 98,95р. |
| 7 | Оказание помощи в получении юридических услуг получателю социальных услуг | Х | Х | Помощь в получении юридических услуг получателю социальных услуг не оказана: предоставлен отчет по оформлению документов для получения мат.помощи в ТУ МСР ПК ЧМР, пакет документов в ТУ не поступал, последнее обращение за мат.помощью 19.08.2009 г., семья не м/и с 15.08.2018. | 98,95р. |
| 8 | Оказание помощи в получении юридических услуг получателю социальных услуг | Х | Х | В личном деле нет отчета об услуге. | 98,95р. |
| 9 | Оказание помощи в получении юридических услуг получателю социальных услуг | Х | Х | Помощь в получении юридических услуг получателю социальных услуг не оказана:представлен отчет об оформлении субсидии на квартиру, последнее обращение в отдел субсидий в ноябре 2016 г., справка о м/и до 17.09.2019 работы с семьей по переоформлению статуса не ведется. | 98,95р. |
| 10 | Оказание помощи в получении юридических услуг получателю социальных услуг | Х | Х | Помощь в получении юридических услуг получателю социальных услуг не оказана: представлен отчет об оказании помощи в постановке на очередь в ДОУ, Цветков Роман Александрович в очередь на получение путевки не поставлен. | 98,95р |
| 11 | Оказание помощи в получении юридических услуг получателю социальных услуг | Х | Х | Тема юридической услуги «Оформление статуса м/и» выбрана без учета потребности семьи: статус м/и до оформлен 03.04.2019). | 98,95р |
| 12 | Оказание помощи в получении юридических услуг получателю социальных услуг | Х | Х | Помощь в получении юридических услуг получателю социальных услуг не оказана: семья не м/и с 05.09.2018. | 98,95р |
| 13 | Оказание помощи в получении юридических услуг получателю социальных услуг | Х | Х | Юр. услуга 08.10.2018 по оформлению субсидии не оказана, субсидия не оформлена, социально-правовые услуги по оформлению статуса малоимущности не проводятся. | 98,95р. |
| ИТОГО: | | | | | 2369,59 |

В соответствии с п.2.3.1. Государственного контракта № 12/16 от 26.09.2016 года, заключенного между ООО «Менеджмент Консалтинг» и Территориальным управлением Министерства социального развития Пермского края по Чайковскому муниципальному району (далее – Территориальное управление), на оказание государственной услуги «Предоставление социальных услуг на дому беременным женщинам, семьям, имеющим детей в возрасте от 0 до 1 года, признанным нуждающимися» (далее – Контракт), была проведена проверка хода, сроков и порядка оказания услуг по контракту Чайковским отделением ООО «Менеджмент Консалтинг» (далее - Исполнитель)

Во исполнение п. 2.1.5., п.2.1.6., п.2.3.4. Контракта у Исполнителя были затребованы личные дела получателей социальных услуг (100 %). В соответствии с п. 2.1.2. Территориальное управление 07.11.2018 г., вх. № 5407, приняло от Исполнителя:

- сводный отчет по предоставлению социальных услуг на дому беременным женщинам, семьям, имеющим детей в возрасте от 0 до 1 года, по обстоятельствам, приводящим к попаданию в группу риска социально опасного положения, оформленный в программном продукте;

- акты сдачи-приёмки услуг, оказанных семье;

- акт сдачи-приемки оказанных государственных услуг;

- персонифицированные данные об оказанных социальных услугах в электронном виде, оформленные в программном продукте;

- личные дела получателей социальных услуг (34 семьи/ 48 н/л) -100%.

По результатам проверки 13.11.2018 составлен Акт с указанием недостатков (приложение 1), выявленных в ходе экспертизы личных дел, анализа документов, подтверждающих (не подтверждающих) исполнение обязательств в соответствии с условиями Контракта. В соответствии с п. 2.3.2. Контракта Территориальное управление потребовало устранения недостатков в срок до 27.11.2018 г.

Кроме того, в соответствии с п. 4.4. Территориальное управление направило Исполнителю отказ в приемке предъявленных к оплате за октябрь 2018 г. следующих социальных услуг на сумму 4582,84 рублей:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование социальной услуги | Получатель социальной услуги | Исполнитель социальной услуги | Выявленные недостатки | Сумма, не принятая к оплате |
| 1 | Социально-психологическое консультирование получателя социальных услуг | Х | Х | Консультация на тему: "В каких случаях нужно срочно обращаться к врачу?" не является психологической консультацией. | 212,41р. |
| 2 | Социально-психологическое консультирование получателя социальных услуг | Х | Х | Консультация по вопросу контроля за весом в течение беременности не является психологической консультацией. | 212,41р. |
| 3 | Социально-психологическая диагностика и обследование личности получателя социальных услуг | Х | Х | В соответствии со стандартом предоставляется 2 раза за период оказания услуг: первичная и заключительная. Диагностика проводится 2-ой раз, несмотря на то, что обслуживание не заканчивается | 552,00р. |
| 4 | Социально-педагогический патронаж получателя социальных услуг | Х | Х | Рекомендации по итогам патронажа даются без учета изменений ситуации в семье (3 месяца подряд предоставляется один и тот же отчет, меняется только дата). | 836,93р. |
| 5 | Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателя социальных услуг | Х | Х | Помощь в оформлении пособия на рождение ребенка, по уходу за ребенком до 1,5 лет не оказана, консультация по оформлению материальной помощи не дана. ЕДК инв 2 гр. оформлена автоматически. | 247,77р. |
| 6 | Социально-психологическое консультирование получателя социальных услуг | Х | Х | Консультация на тему «Как уложить ребенка спать» не является психологической, не учитываются проблемы в семье, выявленные по результатам диагностических мероприятий: низкий доход, не оформлены пособия, психологический климат семьи нестабильный. | 212,41р. |
| 7 | Социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование получателя социальных услуг | Х | Х | Педагогическая коррекция на тему: "Развитие слуха и речи ребенка" не направлена на решение проблем, установленных по результатам диагностики (низкий уровень доходов, отсутствие своего жилья). | 622,34р. |
| 8 | Социально-педагогический патронаж получателя социальных услуг | Х | Х | Выводы по результатам патронажа не соответствуют действительности; рекомендации ПСУ не направлены на решение проблем семьи, по которым она была выявлена (отсутствие работы и средств к существованию). | 836,93р. |
| 9 | Социально-психологическое консультирование получателя социальных услуг | Х | Х | Отсутствие индивидуального подхода: типовой текст социально-психологической консультации в трех личных делах получателей социальных услуг за октябрь. Направленность консультации не соответствует выявленным психологической диагностикой проблемам "Почему быть тревожной мамой опасно?" (по результатам диагностики: психоэмоциональное состояние стабильное, уравновешенное), | 212,41р. |
| 10 | Социально-психологическое консультирование получателя социальных услуг | Х | Х | Консультация по контролю за весом в течение беременности не является психологической консультацией. | 212,41р. |
| 11 | Социально-психологическое консультирование получателя социальных услуг | Х | Х | Социально-психологическое консультирование не предоставлено: маме выданы рекомендации: следить за содержанием аптечки, отслеживать сроки годности лекарств. | 212,41р |
| 12 | Социально-психологическое консультирование получателя социальных услуг | Х | Х | Тема консультации "Почему быть тревожной мамой опасно?" выбрана без учета результатов психологической диагностики (психоэмоциональное состояние мамы стабильное, ровное, уравновешенное; климат в семье благоприятный; мама очень спокойная, заботливая) | 212,41р |
| ИТОГО: | | | | | 4582,84 |

Заместитель начальника управления,

начальник отдела социальной помощи

и социального обслуживания И.А.Макурова

Главный специалист отдела социальной

Помощи и социального обслуживания Н.А.Вязникова

**РЕШЕНИЕ**

аппаратного совещания Территориального управления МСР ПК

по Чайковскому муниципальному району

от 16.11.2018 № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заслушав и обсудив вопрос «**Итоги контроля качества предоставления социальных услуг семьям и детям, признанным нуждающимися в социальном обслуживании по обстоятельствам, приводящим семью в социально опасное положение, беременным женщинам, семьям, имеющим детей в возрасте от 0 до 1 года, признанных нуждающимися в социальном обслуживании в связи с обстоятельствами, за октябрь 2018 года»** аппаратное совещание **решает**:

1. Информацию принять к сведению.
2. Информацию разместить на сайте Территориального управления, исключив персональные данные.

Срок – до 23.11.2018г. Отв. И.А.Макурова,

Ю.С. Золотухина

Начальник управления Н.Г. Сафонова