Территориальное управление Министерства социального развития   
Пермского края по Чайковскому муниципальному району

**Итоги работы по социальному обслуживанию по государственной услуге «Предоставление социальных услуг на дому семьям, имеющим детей, признанным нуждающимися в социальном обслуживании по обстоятельствам, приводящим семью в социально опасное положение»**

В течение 2018 года с 01 января по 31 октября было проведено 40 комиссий по признанию нуждающимися в социальном обслуживании по обстоятельствам, приводящим семью в социально опасное положение, на которых признали нуждающимися в социальном обслуживании 239 семей, соответственно разработано 239 индивидуальных программ предоставления социальных услуг (далее – ИППСУ), из них: 103 семьи с детьми признаны нуждающимися впервые, 136 семей – повторно, из них ежемесячно от 8 до 10 семей находились на социальном обслуживании в режиме сопровождения несовершеннолетних в возрасте от 14 до 18 лет и 2-3 семьи обслуживались дополнительно в кризисе. После признания комиссией семьи нуждающейся в социальном обслуживании и разработке ИППСУ 8 семей отказались от предоставления социальных услуг; 2 семьи после продолжительного социального обслуживания решили, что они не нуждаются в дальнейшем сопровождении.

С начала года в 110 семьях было прекращено социальное обслуживание по обстоятельствам, приводящим семью в социально опасное положение, из них по положительной реабилитации – в 72 семьях; по смене места жительства – в 9 семьях; по отказу от обслуживания – в 10 семьях; в 19 семьях было прекращено социальное обслуживание по другим причинам: 1 – лишение родительских прав, 5 – совершеннолетие детей; 6 – отсутствие законного представителя (смерть, помещение в МЛС, и др.); 7 – другие причины.

Подводя итоги работы ТУ МСР ПК по Чайковскому муниципальному району, расскажу об итогах контроля качества предоставления социальных услуг на дому семьям, имеющим детей, признанным нуждающимися в социальном обслуживании по обстоятельствам, приводящим семью в социально опасное положение специалистами ООО «Менеджмент Консалтинг».

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, объёма, 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. приняло от Исполнителя:

– сводный отчёт по предоставлению социальных услуг в форме социального обслуживания на дому семьям, имеющим детей, признанным нуждающимися в соц. обслуживании по обстоятельствам, приводящим семью к попаданию в социально опасное положение, оформленный в программном продукте;

– акты сдачи-приёмки услуг, оказанных семье;

– акт сдачи-приёмки оказанных государственных услуг;

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

– личные дела получателей социальных услуг: всего на 237семей (503 н/л), из них: 226 семей на сопровождении по обстоятельствам СОП (480 н/л); 2 семьи дополнительно на кризисном сопровождении (9 н/л), 9 семей (14 н/л) в режиме сопровождения несовершеннолетних в возрасте от 14 до 18 лет, – 100%.

В результате контрольных мероприятий выявлено следующее.

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

Во всех личных делах имеются обязательные документы: Решение о признании гражданина, нуждающимся в социальном обслуживании, отрывной талон Уведомления гражданину о признании его семьи нуждающейся в социальном обслуживании; ИППСУ; Распоряжение о закреплении специалиста по реабилитации и психолога; Договор с семьей о социальном обслуживании на дому; Согласие на обработку персональных данных.

Во всех делах имеются акты сдачи-приёмки 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, 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.

Основные замечания, претензии:

* Услуги по оказанию помощи в оформлении и восстановлении документов получателя социальных услуг ограничивается чаще отчётом о проведенной консультации, в отчётах за предоставленные правовые услуги нигде не фиксируется результат, по результатам проведённых дополнительных проверок установлено отсутствие результата услуги, предусмотренного стандартом: факта оформления льготного статуса, факта обращения за назначением субсидии, факта постановки в очередь на путевку в ДОУ, факта оформления льгот и пособий. Выбранная направленность услуги не актуальна для семьи.
* Услуга «Социально-педагогический патронаж получателя социальных услуг» проводится без учёта динамики семейной ситуации, не берутся во внимание векторы социального сопровождения семьи (п.14 ИППСУ), в отчётах имеются несоответствия реальной ситуации, недостоверная информация. Рекомендации по итогам патронажа даются без учёта изменений в семье.
* Услуга «Социально-психологическая диагностика и обследование личности получателя социальных услуг» содержит общие выводы без учёта индивидуальных особенностей семьи, выводы и рекомендации по результатам диагностики, зачастую, не соответствуют изложенным в отчёте 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 учёта индивидуальных потребностей семьи. Тема «Учимся слышать и слушать» в октябре предложена в четырёх семьях (основная проблема семейного неблагополучия – злоупотребление алкоголем).

Помимо этого, был проведён анализ использования рабочего времени на предоставление услуг семьям в разрезе специалистов и услуг. У всех специалистов были несколько дней, когда они должны были работать более 24 часов в день, по 15-23 семьи посещены за рабочий день, сколько же времени реально они были в семье, о каком же качестве оказания услуги можно говорить. Территориальное управление потребовало от руководства дать разъяснения по поводу соотношения объёма рабочего времени, потраченного на предоставление услуг специалистами ООО «Менеджмент Консалтинг» и качества предоставленных услуг в срок до 27.11.2018 г.

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

• социальное обслуживание на дому семьям, имеющим детей, признанным нуждающимися в соц. обслуживании по обстоятельствам, приводящим семью к попаданию в социально опасное положение, на сумму 2 369,59 руб.

• по сопровождению несовершеннолетних от 14 до 18 на сумму 3 739,47 руб.

• по кризисному сопровождению на сумму 569,70 руб.

Полную версию Справки по контролю качества оказания услуг можно посмотреть на сайте Территориального управления.

С января 2019 года социальное обслуживание на дому семьям, имеющим детей, признанным нуждающимися в социальном обслуживании, по обстоятельствам, приводящим семью к попаданию в социально опасное положение, передаётся Государственному казённому учреждению социального обслуживания Пермского края «Центру помощи детям, оставшимся без попечения родителей».

Главный специалист отдела социальной   
помощи и социального обслуживания

ТУ МСР ПК по ЧМР Н.А. Вязникова