**Справка**

**по проверке качества предоставления социальных услуг на дому клиентам, проживающим в Чайковском городском поселении,**

**поставщиком социальной услуги ООО «УК «Новолетие»**

от 30.05.2018 г.

С целью осуществления контроля полноты и качества предоставления государственной услуги «Надомное обслуживание инвалидов и граждан пожилого возраста», в части выполнения требований законодательства по обеспечению прав и законных интересов клиентов, соблюдения порядка предоставления государственной услуги, 23.05.2018 года проведена плановая проверка деятельности поставщика социальной услуги ООО «УК «Новолетие».

**Нормативно-правовая база:**

- Федеральный закон от 28.12.2013 года № 442–ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- приказ Министерства социального развития Пермского края от 04.11.2014 года № СЭД-33-01-03-558 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг на дому поставщиками социальных услуг»;

- приказ Министерства социального развития Пермского края от 26.03.2015 года № СЭД-33-01-03-156 «О внесении изменений в приказ Министерства социального развития Пермского края от 04.11.2014 № СЭД-33-01-03-558»;

- государственный контракт от 10.10.2016 года № 18/16 на оказание услуги «Надомное обслуживание инвалидов и граждан пожилого возраста»;

- СТАНДАРТ социального обслуживания населения Пермского края, утвержденный приказом Министерства социального развития Пермского края от 04.11.2014 года N СЭД-33-01-03-558;

- приказ Территориального управления Министерства социального развития Пермского края по Чайковскому муниципальному району (далее – Территориальное управление) от 16.05.2018 года № 859 «О проведении проверки предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому»;

- годовой план Территориального управления на 2018 год.

Проверка проводилась за период с ноября 2017 по май 2018 года. В ходе проверки установлено следующее.

Поставщиком государственной услуги «Надомное обслуживание инвалидов и граждан пожилого возраста» на территории Чайковского муниципального района является ООО «УК «Новолетие» на основании государственного контракта (далее – Контракт) № 18/16 от 10.10.2016 года, заключенного между ООО «УК «Новолетие» и Территориальным управлением. Срок действия Контракта с 01.12.2016 года до 30.11.2018 года.

Офис социальной службы размещен на 2-ом этаже здания, расположенного по адресу: г.Чайковский, ул.Приморский бульвар, д.32. В фойе здания имеется указатель о расположении службы. Наименование организации располагается непосредственно на двери офиса, что облегчает поиск социальной службы клиентам. Исполнительным директором социальной службы является Шушакова Надежда Петровна.

Социальная служба оборудована необходимой оргтехникой (имеются 4 компьютера, 3 принтера). Кроме того, служба оснащена телефонной связью, т.3-51-75. Контактные телефоны имеются у исполнительного директора, заведующих отделениями, социальных работников.

Социальная служба располагает необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Штат сотрудников укомплектован, общее количество социальных работников составляет 61 работник. В ЦЗН по необходимости выставляют вакансию социального работника. Кроме того, ведется картотека граждан, обратившихся в службу, предлагающих свои услуги как «сиделок». На каждого сотрудника разработаны должностные инструкции, которые хранятся в головном офисе компании (г. Пермь). Типовые инструкции исполнительного директора, управляющего, заведующих отделений, инспектора по кадрам, бухгалтера-кассира, социального работника, системного администратора, уборщицы хранятся в папке «Должностные инструкции». Социальной службой уделяется серьезное внимание защите персональных данных клиентов, неразглашении сведений, составляющих служебную или коммерческую тайну организации (условия прописаны в трудовых договорах).

У руководителя службы имеется нормативно-правовая база: федеральные и региональные документы, национальные ГОСТы, приказы по основной деятельности, копии должностных инструкций, документы по охране труда, положение об оплате труда, материальном и моральном стимулировании работников, правила внутреннего трудового распорядка для сотрудников, приказы об утверждении тарифов на дополнительные услуги, приказы об изменении тарифов на услуги социального обслуживания. Также имеются приказы о покупке и вручении подарков для клиентов к праздникам (с 2010 года).

Для социальных работников имеются методические материалы, материалы по геронтологии с приложениями (схемы, рисунки), методическая литература.

Службой в 2016 году было организовано дистанционное обучение сотрудников, выдано удостоверение. С целью повышения квалификации в 2017 году Зуева Е.И. приняла участие в семинаре по теме «Геронтология. Гериатрия», получен соответствующий сертификат. 29.05.2018 г. социальные работники прошли методическую учебу по уходу за пожилыми гражданами в рамках проекта по организации гериатрической помощи.

ООО «УК «Новолетие» ведется информационная работа: разработаны листовки, буклеты, содержащие информацию о деятельности службы, о социальных услугах. Информационные материалы периодически распространяются в учреждениях и организациях города (в городской поликлинике, Бюро МСЭ, советах микрорайона, Совете ветеранов, магазинах и т.д.); контактная информация о службе размещена на сайте компании. Специалисты ООО «УК «Новолетие» принимают участие в ежегодных конференциях, проводимых Территориальным управлением. Но администрацией социальной службы не организуются встречи с населением с целью информирования граждан о государственной услуге «Надомное обслуживание инвалидов и граждан пожилого возраста». Таким образом, рекомендация предыдущей проверки не учтена.

Одним из факторов, которые влияют на качество предоставляемых социальных услуг, является наличие внутренней системы контроля деятельности социальной службы. Согласно п.2.1.6 государственного стандарта социального обслуживания населения Пермского края «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» социальная служба должна иметь документально оформленную систему контроля деятельности сотрудников по оказанию социальных услуг.

Совместно с заведующими отделений Шушакова Н.П. проводит ежемесячный анализ деятельности службы: количество клиентов, обслуженных за месяц, выполнение государственного контракта, «движение» клиентов, причины снятых с обслуживания, причины не обслуживания клиентов в течение месяца.

Управляющим ООО «УК «Новолетие» Романовой Валентиной Ивановной предоставлены документы по организации контроля: папка «Контроль работы отделений ООО «УК «Новолетие», график выездов к клиентам (осуществляет выезды к клиентам не реже 2-х раз в год, по итогам выездов, составляется акт), папка по контролю деятельности заведующих (учтено замечание предыдущей проверки). По итогам проверки составляется акт, даются рекомендации.

Романовой В.И. ведется ежемесячный мониторинг по количеству клиентов и оказанных услугах. В случаях приостановки социального обслуживания с заведующих берутся объяснительные с указанием причин приостановки.

Имеются приказы по основной деятельности, в которых указывается движение клиентов: прибытие, снятие с надомного обслуживания, изменение формы социального обслуживания (перевод в группу маломобильных клиентов или в группу мобильных клиентов), временное приостановление обслуживания.

С 01.01.2018 г. Романовой В.И. заведен журнал консультаций и выходов по адресам (на момент проверки дано консультаций и совершено выходов - 18), в котором указываются персональные данные обратившегося, причины обращения, дата выхода, результаты.

Романовой В.И. проводятся инструктажи по технике безопасности, охране труда, противопожарной безопасности с заведующими отделениями (темы фиксируются в журналах под подпись).

Заведующая отделениями Зуева Елена Индусовна проводит совещания с социальными работниками, где решаются не только оперативные вопросы по текущей деятельности, но и проводятся тематические обучения социальных работников. Ведутся протоколы производственных совещаний с подписью всех присутствующих.

Зуевой Е.И. предоставлен перечень нормативно-правовых документов, методические рекомендации для социальных работников по оказанию социальных услуг на дому.

У заведующей отделением имеются картотеки клиентов, списки социальных работников, циклограммы работы, журналы учета отчетности, журналы телефонограмм и инструктажа, графики работы социальных работников. Заведующая ежемесячно заверяет акты сдачи-приемки оказания услуг по договору, которые с 2018 года составляются в двух экземплярах, один из экземпляров остается у клиента.

С целью внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг Зуева Е.И. выходит на дом к клиентам, проводит опрос (анкета) удовлетворенностью качеством оказываемых услуг. По итогам выхода составляет акты. Зуевой Е.И. ведутся журнал учета клиентов, обслуживающих в отделении № 1 и № 2, журнал выходов вновь прибывших клиентов с целью заключения договоров, журнал учета выходов с контролем качества социального обслуживания; имеется план выхода с контролем на 2018 год, графики посещения клиентов социальными работниками. С 2018 г. по результатам выходов Зуевой Е.И. оформляются справки с указанием проблем и их решением, с приложением анкет¸ опросных листов. По результатам проверок клиентов, в случае выявления нарушений, на имя руководителя пишутся докладные записки.

Заведующей отделениями заведены папки на каждого социального работника и их клиентов с приложением ИППСУ клиентов и указанием стоимости их оплаты.

В 2017 г. по заказу Министерства социального развития Пермского края была проведена независимая оценка качества предоставления услуг в учреждениях, оказывающих социальные услуги населению Пермского края в нестационарной форме, в том числе ООО «УК «Новолетие», расположенное на территории Чайковского муниципального района, Автономной некоммерческой организацией по оказанию социальных услуг «Агентство социальных инициатив». В Чайковском городском поселении было интервьюировано и анкетировано с выездом по месту жительства 10 клиентов. Также службой был предоставлен список клиентов с контактами телефонов. При выездах нарушений по социальному обслуживанию не выявлено. Качество предоставления социальных услуг Агентством было оценено на «отлично».

Таким образом, в учреждении выстроена система контроля качества предоставляемых социальных услуг на дому (исполнительный директор, управляющий, заведующая отделением).

Выявление клиентов, нуждающихся в предоставлении надомного обслуживания, производится в тесном сотрудничестве Территориального Управления с ООО «УК «Новолетие». У клиента есть 3 возможных варианта заявиться на обслуживание: первичный прием осуществляют как специалисты КГАУ ЦСЗН кабинет № 4, специалисты консультативных пунктов, расположенных в городе (Приморский Бульвар, д.22, переулок Камский, д.6) и в сельской местности (с.Фоки, с.Альняш, с.Сосново), так и специалисты ООО «УК «Новолетие»; с 2015 года практикуется оказание содействия клиентам в сборе пакета документов на государственную услугу с выходом на дом по просьбе клиента или его родственников, знакомых (очной, заочной) - все это делает услугу максимально доступной.

Территориальным управлением в рамках межведомственного взаимодействия организовано сотрудничество с ГБУЗ ПК «Чайковская центральная городская больница». Врачом гериатром, Павловой З.И., в адрес Территориального управления направляется информация об одиноко проживающих гражданах, нуждающихся в надомном обслуживании. С 01.11.2017 года по настоящее время от врача-гериатра поступила информация о 13 человеках, из них, всего 1 гражданин признан нуждающимся в социальном обслуживании на дому.

Павлова З.И. введена в состав комиссии Территориального управления по признанию граждан нуждающимися в социальном обслуживании и социальном сопровождении с условиями ее участия 2 раза в месяц.

С 01.11.2017 года по 30.05.2018 года признано нуждающимися в социальном обслуживании на дому 89 человек. Отказано в предоставлении социальных услуг на дому 2 гражданам (комиссия не усмотрела обстоятельства, которые ухудшают условия их жизнедеятельности, т.е. не подтверждена частичная утрата способности (возможности) осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания).

За период с 01.11.2017 года по 30.05.2018 года социальной службой было обслужено 492 человека. За указанный период 67 человек сняты с обслуживания:

1. в связи со смертью - 40 человек;
2. по личному заявлению – 25 человек:

- оформлен уход со стороны родственников – 12,

- оформлен уход в частном порядке – 3,

- в связи с переездом – 6

- в связи с отсутствием нуждаемости в социальном обслуживании -1,

- в связи с улучшением состояния здоровья – 3.

3) в связи с отказом в социальном обслуживании – 1,

4) в связи с переводом в стационар – 1.

По состоянию на 30.05.2018 год на обслуживании находится 448 клиентов, из них: мобильных клиентов – 357, маломобильных – 91. В Чайковском городском поселении на обслуживании находится 219 клиентов.

Условия государственного контракта, в части исполнения планового объема не выполняются на 99 человек, (в 2017 году - 119 человек). В соответствии с государственным контрактом регламентировано 547 человек, из них мобильных клиентов - 445, маломобильных- 92.

Проверка личных дел клиентов социальных услуг выявила следующее.

Обслуживание клиентов осуществляется на основании договора об оказании социальных услуг, который заключается между Исполнителем (ООО «УК «Новолетие») и Заказчиком (клиентом) в течение одного дня после предоставления индивидуальной программы предоставления социальных услуг, разработанной Территориальным управлением. Договоры подписаны обеими сторонами, имеется печать, указаны контактные телефоны заведующих. Имеются оригиналы индивидуальной программы предоставления социальных услуг. В делах клиентов имеются соглашения о расторжении договора на предоставление социальных услуг. Нарушений сроков заключения договоров в ходе проверки не выявлено.

Предоставление социальных услуг поставщиком осуществляется путем оказания социально-бытовых, социально-медицинских и социально-правовых услуг.

Оказание государственных услуг клиентам осуществляется в соответствии со Стандартом предоставления социальных услуг на дому бесплатно либо за частичную плату.

Социальные услуги предоставляются бесплатно 101 клиенту, в связи с тем, что их среднемесячный доход ниже предельной величины среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, утвержденной Законом Пермского края от 06.11.2014 года «Об установлении размера предельной величины среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно на территории Пермского края». В том числе, предоставляются услуги на бесплатной основе 3 клиентам, как участникам Великой Отечественной войны.

347 клиентов обслуживаются на условиях частичной оплаты. Максимальная частичная сумма оплаты за предоставление социальных услуг составляет 2 536,04 руб., средняя сумма оплаты составляет 474,94 руб. Нарушения условий предоставления услуг в соответствии с п.11 индивидуальной программы предоставления социальных услуг не выявлено.

Главным специалистом Территориального управления Гилевой М.Н. проводится ежемесячная выборочная сверка данных персонифицированного учета и индивидуальных программ предоставления социальных услуг в ЕАИС «Реестр получателей социального обслуживания». Проведена сверка в отношении 210 клиентов. Нарушений не выявлено.

Кроме оказания социальных услуг, социальная служба ежегодно к празднованию 9 мая и Дня пожилых людей поздравляет участников (инвалидов) Великой Отечественной войны, бывших несовершеннолетних узников, тружеников тыла, вдов, а также клиентов, рожденных по 1940-ой год.

Социальной службой ведется прием телефонограмм, как от самих клиентов, так и от их родственников. В принятых телефонограммах имеются благодарности от клиентов за добросовестное социальное обслуживание, также был звонок в Территориальное управление с благодарностью за обслуживание от 1 клиентки.

Кроме того, в телефонограммах отражаются 1 клиент – жалобы на некачественное оказание социальных услуг; 2 клиент – недобросовестное отношение к работе со стороны социального работника, грубое отношение (во время замены основного социального работника); 3 клиент – социальный работник не соблюдает график посещения, несерьезно относится к работе (во время замены основного социального работника); 4 клиент – социальный работник должна ежедневно делать влажную уборку в доме; 5 клиент – претензии к некачественному выполнению услуг, 6 клиент – оказываются не все услуги, прописанные в ИППСУ). Как правило, клиенты более откровенны с заведующей отделением при телефонном разговоре, при личной встрече жалоб на социальное обслуживание нет. Зуева Е.И. своевременно реагируют на замечания, старается их устранить.

Из опроса клиентов по телефону и на личном приеме установлено, что они удовлетворены качеством предоставляемых услуг: отзываются о социальных работниках уважительно, с теплотой, доверяют им, многие из клиентов выносят слова благодарности своему помощнику. Со слов клиентов, на руках у них имеются договоры, индивидуальные программы предоставления социальных услуг, квитанции об оплате услуг, а некоторые из клиентов даже ведут финансовые дневники.

05.04.2018 года при Территориальном управлении на Общественном совете было принято решение о реализации модели работы контроля предоставления услуги «Надомное обслуживание инвалидов и граждан пожилого возраста» на территории микрорайонов «Текстильщик» и «Уральский» и сельских поселений в 2018 году.

**Выводы:**

1. В целом ООО «УК «Новолетие» обеспечивает качественное социальное обслуживание.
2. Государственное задание по оказанию социальных услуг инвалидам и гражданам пожилого возраста выполняется в полном объеме в соответствии с Перечнем гарантированных государством социальных услуг Пермского края.
3. Условия государственного контракта, в части исполнения планового объема, не выполняются.
4. Нарушения условий предоставления услуг в соответствии с п.11 индивидуальной программы предоставления социальных услуг не выявлено.
5. В целом клиенты удовлетворены качеством оказания социальных услуг на дому.

**Рекомендации:**

1. Принимать участие во встречах, организованные Территориальным управлением, с населением в советах микрорайонах по месту жительства, совете ветеранов войны и труда, местной общественной организации Всероссийского общества инвалидов, местной общественной организации Всероссийского общества слепых с целью информирования граждан о государственной услуге «Надомное обслуживание инвалидов и граждан пожилого возраста».
2. Проработать вопрос о возможности предоставления социальных услуг на дому маломобильным клиентам в выходные и праздничные дни.

Главный специалист отдела социальной помощи

и социального обслуживания М.А. Старикова

Ведущий специалист отдела социальной помощи

и социального обслуживания Н.А. Богданова

Ознакомлена:

Исполнительный директор ООО «УК «Новолетие» Н.П. Шушакова

**РЕШЕНИЕ**

аппаратного совещания Территориального управления

Министерства социального развития Пермского края

по Чайковскому муниципальному району

от 08 июня 2018 г. № 23

Заслушав и обсудив вопрос «Итоги проверки предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому клиентам,

проживающимна территории Чайковского муниципального района, поставщиком ООО «УК «Новолетие»

аппаратное совещание **решает**:

1. Информацию о проведенной проверке предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому мобильным и маломобильным клиентам принять к сведению.
2. Принимать участие во встречах, организованные Территориальным управлением, с населением в советах микрорайонах по месту жительства, совете ветеранов войны и труда, местной общественной организации Всероссийского общества инвалидов, местной общественной организации Всероссийского общества слепых с целью информирования граждан о государственной услуге «Надомное обслуживание инвалидов и граждан пожилого возраста».

Срок: сентябрь-октябрь 2018 г. Отв. И.А. Макурова,

Е.И. Деркина,

Н.П. Шушакова

1. Информацию о проведенной проверке разместить на сайте Территориального управления, исключив персональные данные клиентов.

Срок: до 15.06.2018 г. Отв. М.А. Старикова,

Ю.С. Золотухина

Начальник управления Н.Г. Сафонова