

**Справка о проведении внутренних проверок качества предоставляемых
учреждением социальных услуг и выполняемых работ
За 2019 год**

В 2019 году оценка качества предоставляемых социальных услуг и выполняемых работ в бюджетном учреждении социального обслуживания Вологодской области «Территориальный центр социальной помощи семье и детям» (далее - Центр) осуществлялась по результатам проведения внутренних проверок качества предоставляемых социальных услуг и выполняемых социальных работ. Внутренние проверки качества проводились заведующими отделениями в сроки и в соответствии с тематикой, определенными годовым планом работы на 2018 год.

Объектом оценки являлось качество предоставляемых социальных услуг и выполняемых социальных работ в Центре и их соответствие требованиям нормативно-правовых документов:

1. Федерального закона от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (ст.27, п.3).
2. Закона Вологодской области от 01.12.2014 г. №3492-ОЗ «О перечне социальных услуг по видам социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Вологодской области».
3. Постановления Правительства Вологодской области от 05.12.2014 г. №1090 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг».
4. Приказа Департамента социальной защиты населения Вологодской области от 26.12.2014 г. «Об утверждении стандартов социальных услуг».

Стандарт социальной услуги включает в себя:

- 1) описание социальной услуги, в том числе её объем;
- 2) сроки предоставления социальной услуги;
- 3) подушевой норматив финансирования социальной услуги ;
- 4) показатели качества и оценку результатов предоставления социальной услуги;
- 5) условия предоставления социальной услуги, в том числе условия доступности предоставления социальной услуги для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- б) иные необходимые для предоставления социальной услуги пожелания.

В 2019 году предметом контрольных мероприятий по оценке качества оказания социальных, срочных социальных услуг и выполняемых работ в Центре стали показатели качества оказания социальных, срочных социальных услуг и выполняемых работ отделений и учреждения в целом (табл. 1).

Оценка качества оказания социальных, срочных социальных услуг и выполняемых работ в бюджетном учреждении социального обслуживания Вологодской области «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»(по отделениям)

Таблица 1

Показатель	ОССО					ОООД					ОПБН					ОППиРП					Итого по учреждению, в среднем показателе за 2019 год
	1	2	3	4	итого	1	2	3	4	итого	1	2	3	4	итого	1	2	3	4	итого	
1. Полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и ее своевременность	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2. Результативность (эффективность) предоставления услуги (материальная и нематериальная)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.9	1	1	1	0.97	0.98	1	1	1	0.995	0.99
3. Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг по оценке граждан	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4. Наличие и состояние документации, в соответствии с которой	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.9	0,4	1	0,64	0.73	0,98	1	1	0,75	0,93	0.915

функционируют отделения центра																						
15. Договоры с гражданами об оказании услуг, соглашения о взаимных обязательствах, планы индивидуальной работы с клиентом, карты и т.д.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.95	0.98	0,99
6. Состояние материально – технической базы, помещений, оборудования, используемых для оказания социальных услуг	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7. Наличие полной и объективной информации об услугах и условиях их предоставления	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8. Укомплектованность отделений специалистами, достаточный уровень их квалификации	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

9.	Наличие системы контроля качества услуг внутри	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1
10.	Обеспечение доступности услуг, в том числе - режима работы, удобного для граждан	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Итого	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,98	0,94	1	0,96	0,97	0,99	1	1	0,97	0,99	0,99

Оценка показателей качества предоставляемых услуг осуществляется в соответствии с нижеприведенными оценочными критериями (Таблица 2):

Таблица 2

Оценочные критерии показателей качества предоставляемых услуг

Критерий оценки	Весовой показатель оценки	Интерпретация оценки
1. Отсутствие выявленных в ходе контрольных мероприятий нарушений Стандарта социальных услуг	1	Услуги соответствуют Стандарту социальных услуг
2. Выявление в ходе контрольных мероприятий единичных нарушений Стандарта социальных услуг	0,5	Услуги в целом соответствуют Стандарту социальных услуг
3. Выявление в ходе контрольных мероприятий многочисленных нарушений Стандарта социальных услуг	0,25	Услуги предоставляются с устранимыми нарушениями Стандарта социальных услуг
4. Выявление в ходе контрольных мероприятий многочисленных нарушений Стандарта социальных услуг и не устранение исполнителем услуг ранее выявленных нарушений Стандарта качества	0	Услуги не соответствуют Стандарту социальных услуг

Анализируя представленные выше данные, можно сделать следующие заключения:

I. В отделении ССО:

1. Все показатели работы были стабильно высокими и оценены на 1 балл.
2. Прослеживается стабильность в динамике оценки показателей по сравнению с 2018 годом.

II. В отделении ООД:

1. Показатели работы отделения в течение 2019 года были стабильно высокими, оценены на 1 балл;
2. Заведующим отделением нарушений за год не выявлено, прослеживается стабильность в динамике оценки показателей качества предоставляемых социальных услуг.

III. В отделении ППиРП:

1. Все показатели работы отделения были высокими и оценены в течение всего года на 0.99 балла.
2. Стабильно высокими показателями, оцененными заведующим отделением, являются такие, как:

- полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и ее своевременность;
- удовлетворенность качеством предоставляемых услуг по оценке граждан;
- состояние материально – технической базы, помещений, оборудования, используемых для оказания социальных услуг;
- наличие полной и объективной информации об услугах и условиях их предоставления;
- укомплектованность отделения специалистами, достаточный уровень их квалификации;
- наличие собственной системы контроля качества услуг внутри отделения;
- обеспечение доступности услуг, в том числе - режима работы, удобного для граждан.

3. Заведующим отделением отмечены проблемы, наблюдающиеся в таких показателях, как:

- результативность (эффективность) предоставления услуги (материальная и нематериальная);
- наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционируют отделения центра ;
- договоры с гражданами об оказании услуг, соглашения о взаимных обязательствах, планы индивидуальной работы с клиентом, карты и т.д.

В отделении необходимо обратить внимание на динамику выше названных показателей.

IV. В отделении ПБН:

1. Показатели работы отделения в течение 2019 года (среднее значение) были высокими и оценены на 0,97 балла.

2. Неизменно высокими показателями, оцененными заведующим отделением, стали:

- полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и ее своевременность;
- удовлетворенность качеством предоставляемых услуг по оценке граждан;
- договоры с гражданами об оказании услуг, соглашения о взаимных обязательствах, планы индивидуальной работы с клиентом, карты и т.д.;
- состояние материально – технической базы, помещений, оборудования, используемых для оказания социальных услуг;
- состояние материально – технической базы, помещений, оборудования, используемых для оказания социальных услуг;
- наличие полной и объективной информации об услугах и условиях их предоставления;
- обеспечение доступности услуг, в том числе - режима работы, удобного для граждан.

3. В тоже время, на недостаточном уровне находятся следующие показатели качества предоставляемых услуг:

- Результативность (эффективность) предоставления услуги (материальная и нематериальная);
- Наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционируют отделения центра.

Исходя из анализа оценки качества предоставляемых социальных, срочных социальных услуг и выполняемых работ в целом по Центру, следует отметить, что в течение всего года:

1. Стабильно высоко (в 1 балл) заведующими отделениями оценивались следующие показатели:

- полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и ее своевременность;
- удовлетворенность качеством предоставляемых услуг по оценке граждан;
- состояние материально – технической базы, помещений, оборудования, используемых для оказания социальных услуг;
- наличие полной и объективной информации об услугах и условиях их предоставления;
- укомплектованность отделения специалистами, достаточный уровень их квалификации;
- наличие собственной системы контроля качества услуг внутри отделения;
- обеспечение доступности услуг, в том числе - режима работы, удобного для граждан.

2. Замечания заведующие высказывают, как следствие незначительное понижение статистического значения (от 0,01 до 0.12) по таким показателям как:

- результативность (эффективность) предоставления услуги (материальная и нематериальная);
- наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционируют отделения центра ;
- договоры с гражданами об оказании услуг, соглашения о взаимных обязательствах, планы индивидуальной работы с клиентом, карты и т.д.;

3. Заведующими отделений ежемесячные отчеты сдавались строго в срок, в соответствии со стандартами. Трудовую дисциплину специалисты отделений не нарушали. Все замечания по работе специалистов, выявленные в ходе проверок заведующими отделений, прорабатывались и своевременно устранялись.

4. Важно отметить, что в 2019 году прослеживается стабильная динамика показателей, оценивающих работу отделений (в среднем за 2019 год по всем показателям – **0.99** балла).

За 2019 год в Центре всего проведено 16 внутренних проверок. (таблица 3)

Таблица 3

Анализ результатов внутренних проверок качества оказания социальных услуг в бюджетном учреждении социального обслуживания Вологодской области «Территориальный центр социальной помощи семье и детям»

Отделение/ответственный	Квартал	Тема проверки, цель	Проведенная работа и выявленные нарушения
<p align="center">ОССО Зав. отделением Кочешкова Л.О.</p>	I	<p>Соответствие качества проведения мониторинга по оказанию социальных услуг (анализ проведения мониторинга, проверка полноты предоставления социальных услуг, своевременность, объективность оценки)</p>	<p>Во время проверки анализировались сроки проведения мониторинга качества оказания социальных услуг и выполнения социальных работ специалистами отделений Центра; сроки анализа результатов мониторингового среза специалистами по социальной работе отделения срочного социального обслуживания, своевременность и качество оформления итогового отчета по показателям мониторинга. Учитывался результат объективности оценки предоставления социальных услуг и выполнения социальных работ, выявление замечаний и пожеланий граждан, участвующих в мониторинговом опросе.</p> <p>Обработаны результаты опроса 242 граждан: 160 человек – получатели социальных услуг и 82 человека – обращения за оказанием помощи в предоставлении отдыха и оздоровления детей.</p> <p>Итоговые результаты анализа мониторингового среза специалистами представлены в срок, в наглядном виде, выполнены в виде итоговых таблиц, диаграмм, анализа к ним.</p> <p>Замечаний выявлено не было, даны рекомендации по эстетическому оформлению представления итоговых данных.</p>

	II	<p>Наполнение информации на сайте учреждения tercentr.ru и группы в «ВКонтакте».</p> <p>(проверка наличия, полноты сведений о деятельности учреждения, своевременности обновления информации)</p>	<p>Проверка проводилась по результатам работы специалистов по социальной работе отделения за период апрель-июнь 2019года. Во время проверки было выявлено , что работа по информационному наполнению официальной группы «ВКонтакте» и официального сайта учреждения tercentr.ru проводится на регулярной основе. Ведется своевременное обновление информации . Ежедневно публикуется 2-3 поста, в группе в «ВКонтакте». На сайт учреждения tercentr.ru выкладывается в день в среднем 1-2 информации. Сведения соответствуют поставленной перед сайтом учреждения tercentr.ru и группы в «ВКонтакте» тематике. Информация достоверна, познавательна и носит актуальный просветительский характер. Замечаний по информационному наполнению официального сайта учреждения tercentr.ru и группы в «ВКонтакте» нет.</p>
	III	<p>Исполнение аналитической и статистической отчетности по основной деятельности учреждения, опорно-методической площадки Департамента социальной защиты населения.</p>	<p>Проверка проводилась по результатам работы в июле – сентябре 2019 года.</p> <p>Во время проверки оценивалось исполнение аналитической и статистической отчетности по основной деятельности учреждения, опорно-методической площадки Департамента социальной защиты населения.</p> <p>В результате проведенной проверки выяснено, что специалистами по социальной работе отделения своевременно и качественно составлялась аналитическая и статистическая информация, осуществлялся ее анализ.</p> <p>В предмет проверки вошли: организация и осуществление внутреннего и внешнего мониторинга; сбор информации, обработка результатов, анализ и составление отчетной документации в соответствии с</p>

			<p>утвержденными формами квартального и полугодического отчетов.</p> <p>В наличии в отделении есть план проведения внутренних проверок системы качества социальных услуг на 2019 год и выполняемых социальных работ, ежеквартальные и полугодической отчеты по социальным услугам.</p> <p>Отчетность по ежеквартальному мониторингу предоставлялась в строго определенные сроки и содержала показатели открытости учреждения, информированности о деятельности Центра, удовлетворенности граждан и возможных возникающих у них проблем.</p> <p>На основе проверки сделаны выводы, отмечены рекомендации для специалистов по социальной работе отделения срочного социального обслуживания, заведующих и специалистов других отделений Центра.</p>
	IV	<p>Проверка наличия, полноты сведений о деятельности учреждения, своевременности обновления стендовой информации</p>	<p>Проверка проводилась по результатам работы в октябре – декабре 2019 года.</p> <p>Во время проверки оценивалось наличие, полнота сведений о деятельности учреждения, своевременности обновления стендовой информации.</p> <p>В результате проведенной проверки выяснено, что специалистами по социальной работе ОССО своевременно и качественно проводилось не только обновление необходимой стендовой информации, но и оформление новых стендов.</p> <p>Все стенды выполнены в едином стиле и цветов решении. Текстовые сведения тематически структурированы для того, чтобы получатель социальных услуг мог быстро найти интересующую его информацию.</p> <p>Всего в Центре оформлено 23 стенда</p>

			<p>(информационные, тематические) из них 13 на первом этаже, и одна информационная папка с перекидными файлами , десять стендов в фойе второго этажа. На информационных стендах есть прозрачные кармашки для размещения печатных изданий (листочков, брошюр, визиток), постоянно обновляются, что говорит о востребованности данного носителя информации.</p> <p>Для оформления стенда применялись схемы, инфографика, иллюстрации, таблицы, которые несут важную информацию, а также делают стенд более заметным. Специалистами ОССО обеспечивается по мере необходимости обновление, наполнение информационных стендов тематическими материалами, актуальной информацией о текущих событиях Центра.</p> <p>Информационные стенды в полном объеме выполняют свою роль.</p> <p>Это один из самых доступных и эффективных способов размещения информационных материалов. Текстовый материал, размещенный на стенде содержателен, грамотно и аккуратно оформлен. В Центре стендовая информация привлекает к себе внимание, заинтересовывает человека и заставляет его ознакомиться с содержанием. Стенд это несложный, но важный способ воздействия на получателей социальных услуг, его необходимо применять. В ходе проверки замечаний по оформлению и полноте сведений о деятельности учреждения, своевременности обновления информации нет.</p>
--	--	--	---

<p align="center">ООООД Зав. отделением Виноградова И.Л.</p>	I	<p>Оформление документации для определения индивидуальной потребности в организации отдыха детей и их оздоровления</p>	<p>Проверка проводилась по результатам работы январь – март 2019 года.</p> <p>Организация работ по сбору и проверке документов осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Вологодской области от 19.06.2017 года №м543, постановлением Правительства Вологодской области от 12.10.2015 года № 844 (с изменениями и дополнениями).</p> <p>В течение квартала заведующим отделения проверено 150 пакетов документов. В ходе проверки выяснено, что пакеты документов сформированы и оформлены в соответствии с требованиями постановлений, расположены по дате и времени подачи заявления.</p> <p>Выявленных нарушений: нет.</p>
	II	<p>Правильность обработки и обобщения отчетной документации от государственных организаций социального обслуживания области организаций для детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с целью направления в Министерство просвещения РФ.</p>	<p>Проверка проводилась по результатам работы апрель-июнь 2019года. Сбор, обработка и обобщение информации от государственных организаций социального обслуживания области, организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с целью направления в Министерство просвещения РФ осуществляется согласно формам и методическим рекомендациям, направленным Департаментом социальной защиты населения Вологодской области от 04.04.2019года. В течении квартала заведующим отделения проверен сводный отчет на 24 июня о ходе летней оздоровительной кампании 2019 года для подготовки ответа в адрес Министерства образования и науки Российской Федерации. В ходе проверки выяснилось, что сводный отчет сформирован своевременно и оформлен в соответствии с требованиями Департамента социальной защиты населения вологодской области. Выявленных нарушений: нет.</p>

	III	<p>Проверялось своевременность и качество предоставления путевок гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, а также наличие и правильность заполнения документации.</p>	<p>Проверка проводилась по результатам работы июль – август 2019 года. Предоставление путевок гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Вологодской области от 12.10.2015 года №844 (с изменениями и дополнениями) В течение квартала заведующим отделения проверена выдача путевок для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, на 2 и 3 смены в летний период. В ходе проверки выяснила, что путевки предоставляются только при наличии необходимой документации, журнал выдачи путевок ведется должным образом, с занесением всех данных. Нарушений нет</p>
	IV	<p>Оценка соответствия качества организации работы по отдыху и оздоровлению детей установленным требованиям (проверка полноты предоставления социальных услуг, своевременность, качество, наличие и правильность заполнения документации)</p>	<p>Проверка проводилась по результатам работы октябрь – декабрь 2019 года. Распределение по государственным организациям социального обслуживания области, организациям для детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, путевок в санаторно – курортные и иные организации, осуществляющие санаторно – курортную деятельность осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Вологодской области от 05.03.2010 года № 236 9 с изменениями и дополнениями. В течении квартала заведующим отделения проверена</p>

			<p>правильность распределения путевок по государственным организациям социального обслуживания области и организациям для детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, на четвертый квартал 2019 года и январь – февраль 2020 года. В ходе проверки Выяснилось. Что распределение путевок происходит своевременно, качественно, документация оформлена правильно. Выявленных нарушений нет.</p>
<p>ОПБН И.о. зав. отделением Соколова Г.А.</p>	I	<p>Заполнение и ведение карт социального сопровождения по индивидуальной профилактической работе с несовершеннолетними за I квартал 2019 года</p>	<p>На социальном сопровождении в отделении состоит 121 несовершеннолетний с девиантным поведением, из них 91 находится в социально опасном положении. В ходе проверки проверены карты социального сопровождения несовершеннолетних. На каждого несовершеннолетнего ведется пакет документов, у всех несовершеннолетних он в наличии. В течение квартала было проверено 49 пакетов документов по несовершеннолетним, состоящими на социальном сопровождении в отделении. В ходе проверки грубых нарушений не выявлено.</p> <p>Выявленные нарушения: не на все исходящие информации в субъекты профилактики получены ответы. Анализируя работу специалистов, осуществляющих деятельность в данном направлении, необходимо отметить, что на двоих специалистов приходится 65</p>

			<p>несовершеннолетних, состоящих на социальном сопровождении в отделении. Рекомендации: проведение профучеб в Центре по работе с несовершеннолетними «группы риска» и находящимися в социально опасном положении; организация встреч, семинаров, круглых столов и т.д. по алгоритму работы с несовершеннолетними «группы риска» и находящимися в социально опасном положении.</p>
	II	<p>Проверка ведения документации по индивидуальной профилактической работе с семьями, в том числе находящимися в социально опасном положении, в рамках социального сопровождения.</p>	<p>На социальном сопровождении в отделении состоит 298 семей (СОП-85 семей) Социальное сопровождение – форма работы с семьями, имеющими несовершеннолетних детей, находящимися в социально опасном положении. Оказанные им содействия в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам. Услуги предоставляются на длительной основе семьям и детям, попавшим в трудную жизненную ситуацию или находящиеся в социально опасном положении. В течении квартала исполняющим обязанности заведующим отделением проверено 56 личных дел на семьи, состоящие на социальном</p>

			<p>сопровождении .</p> <p>Выявлены нарушения :</p> <ul style="list-style-type: none"> - выходы в семьи специалисты не всегда своевременно вносятся в индивидуальную программу социального сопровождения; - в программе социального сопровождения указана не вся исходящая и входящая информация; - не во всех личных делах прописаны промежуточные результаты с семьей; - в части личных дел отсутствуют ответы из субъектов системы профилактики на отправленные запросы. <p>Анализируя работу специалистов отделения. Необходимо отметить. Что работа в данном направлении осуществляется на достаточно высоком профессиональном уровне. Специалисты отделения профилактики безнадзорности несовершеннолетних ответственно относятся к заполнению документации, грамотно заполняют соответствующие документ.</p>
--	--	--	--

	<p>III</p>	<p>Проверка деятельности Клуба для несовершеннолетних, вступивших в конфликт с законом «Республика ШкИД» в рамках реализации Комплекса мер Вологодской области по организации продуктивной социально значимой деятельности несовершеннолетних, находящихся в конфликте с законом, за 2018-2019 годы.</p> <p>Профилактика безнадзорности и рецидивных правонарушений несовершеннолетних, вступивших в конфликт с законом, через раскрытие личностного потенциала путем создания условий для его самореализации и формирование у несовершеннолетних социально одобряемого поведения, а также организации их досуга по месту жительства.</p>	<p>Создано положение о Клубе для несовершеннолетних и их родителей (утверждено Приказом директора). Составлен план мероприятий для подростков и родителей.</p> <p>В рамках реализации комплекса мер, для несовершеннолетних посещающих Клуб «Республики ШкИД» с января по июнь 2019 года были организованы и проведены мероприятия:</p> <p>Съемки социального ролика «Дети улиц».</p> <p>Экскурсия на учебную площадку ДОСААФ.</p> <p>Профилактические беседы на тему «Профилактика вредных привычек среди подростков» и т.д.</p> <p>(см. справка о проведении внутренней проверки качества соц. услуг в отделении ОПБН)</p> <p>Достигнуты результаты:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в клуб привлечено 45 несовершеннолетних и 15 родителей; - тематическое планирование мероприятий Клуба за 9 месяцев 2019 года реализовано в полном объеме; - повысился уровень социальной активности у 45 несовершеннолетних.
--	------------	---	---

	IV	<p>Осуществлялась проверка работы с семьями, находящимися в социально опасном положении в рамках социального сопровождения.</p>	<p>Сроки проверки : 4 квартал 2019 года. На социальном сопровождении в отделении состоит 110 семей отнесенных к категории СОП и 140 подростков г. Вологды и Вологодского муниципального района.</p> <p>К категории СОП семьи и подростки относятся на основании Постановления Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав города Вологды и Вологодского муниципального района.</p> <p>В декабре 2019 года заведующим отделением проверено 26 личных дел семей и подростков, отнесенных к категории СОП. В результате проверки выявлены нарушения: несвоевременно исходящая и входящая информация вкладывается в личное дело; не всегда своевременно в личное дело заносятся выходы специалистов в семьи и т.д.</p> <p>Анализируя работу специалистов отделения, можно сделать вывод, что работа в данном направлении осуществляется на достаточно высоком уровне. Специалисты – стажисты грамотно оказывают помощь в заполнении документации и в работе с семьей вновь поступившим на работу специалистам.</p>
--	----	---	--

<p>ОПШРП Зав. отделением Макарова Т.В.</p>	<p>I</p>	<p>Работа психологов отделения в рамках деятельности по индивидуальному консультированию, диагностическому обследованию</p>	<p>Проверка проводилась в течении трех месяцев: январь, февраль, март 2019 года.</p> <p>Психологи отделения осуществляют работу в рамках индивидуального консультирования, диагностического обследования как по запросам получателей социальных услуг, так и по запросам суда. Осуществляют сопровождение несовершеннолетних в рамках следственных действий и в судебном заседании. Так де психологи работают с семьями в рамках социального сопровождения (на двух психологов – 47 семей, в том числе 10 находящихся в социально опасном положении). Осуществляют работу в рамках проекта «Отражение» и «Право на надежду».</p> <p>Работа психологов осуществляется как с обычными детьми, так и детьми-инвалидами, детьми с ОВЗ.</p> <p>В ходе проверки выяснено, что: составлен график приемов и проведения индивидуальных занятий, план работы. Документы на все семьи оформлены своевременно, соответствуют требованиям законодательства. Заполняются аккуратно, без замечаний.</p> <p>Ежемесячные отчеты сдаются без замечаний, строго в срок, в соответствии со стандартами.</p> <p>Замечаний нет, трудовую дисциплину специалисты не нарушают. Работа психологов отделения востребована и актуальна.</p>
---	----------	---	--

	II	<p>Осуществляется контроль полноты предоставления социальных услуг, своевременность, качество, наличие и правильность заполнения документации специалистами по социальной работе.</p>	<p>Проверка проводилась в течении трех месяцев: апрель, май, июнь 2019 года. В отделении работают 6 специалистов по социальной работе. На каждого получателя социальных услуг оформлено личное дело с необходимым комплектом документов. Все получатели своевременно получают социальные услуги в соответствии с ИППСУ.</p> <p>Специалисты ежемесячно сдают отчеты строго в срок, в соответствии со стандартами для занесения в базу ОСОН. Все личные дела перед сдачей на комиссию по признанию нуждаемости проверяются. Проверено 201 личное дело получателя социальных услуг.</p> <p>Основные ошибки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в написании данных паспорта или свидетельства о рождении; - в написании даты рождения получателя социальных услуг; - неверно указан период предоставления услуги в ИППСУ; - неверно использован падеж при написании Ф.И.О. получателя социальных услуг в договорах. <p>Все ошибки исправляются своевременно, до заседания комиссии.</p>
	III	<p>Проверялось соответствие качества фактически предоставляемых услуг установленным требованиям (деятельность логопеда, проверка полноты предоставления социальных услуг, своевременность, качество, наличие и правильность заполнения документации)</p>	<p>В отделении психолога – педагогической и ранней помощи проверка проводилась в течение 3-х месяцев (июль, август, сентябрь) 2019 года. Работает один логопед. Занятия посещают 17 детей. На бесплатной основе занятия посещают 16 детей, на платной 1 ребенок. Всего за отчетный период проведено 213 занятий логопеда, 23 консультации и диагностик семей.</p> <p>У детей, посещающих индивидуальные занятия, имеется положительная динамика: есть звуки,</p>

			<p>которые на данный момент поставлены, увеличивается словарный запас (активный и пассивный). Ведение документации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заполнение речевых карт без замечаний. Заполняются своевременно, аккуратно, четко; - отчеты ежемесячные сдаются без замечаний, в срок. Нарушений трудовой дисциплины – нет. <p>Работа логопеда востребована и актуальна</p>
	IV	<p>Проверялось соответствие качества фактически предоставляемых услуг установленным требованиям (срочные социальные услуги)</p> <p>Проверка полноты предоставления социальных</p>	<p>В отделении психолого – педагогической и ранней помощи проверка проводилась в течение 3-х месяцев (октябрь, ноябрь, декабрь) 2019 года. Проверка проводилась по полноте предоставляемых социальных услуг, своевременность, качество, наличие и правильность заполнения документации. Услуги в целом соответствуют стандарту качества. В результате проверки выявлены незначительные нарушения. Со всеми специалистами проведена учеба</p>

В рамках оценки качества оказания социальных услуг в Центре оценивалось состояние общедоступной информации об учреждении (ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»):

- о дате государственной регистрации, о режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре учреждения;
- о руководителе, его заместителях и т.д.;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и условиях их предоставления и т.д.).

Вся необходимая информация размещена в сети «Интернет» на официальном сайте учреждения, в социальной сети «ВКонтакте», на информационных стендах, расположенных в Центре на 1 и 2 этажах, используется «бегущая строка» - размещено 14 информаций. В центре проводилось не только обновление необходимой стендовой информации, но и оформление новых стендов. Всего в Центре оформлено 23 стенда о деятельности учреждения. Разработаны и используются в рекламно-информационном обеспечении деятельности Центра 232 единицы рекламной продукции о направлениях деятельности отделений Центра, предоставляемых услугах, проводимых работах и т.п. Это позволяет обеспечить полную доступность актуальной информации об учреждении для всех получателей социальных услуг.

Важным показателем эффективности работы специалистов Центра является степень удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг. Для определения удовлетворенности качеством предоставляемых социальных услуг среди получателей социальных услуг Центра в течение года 2019 года проводился мониторинг. В опросе приняли участие 1795 респондента. Удовлетворенность качеством услуг составила в среднем - 98,85%.

Подводя итог по организации и проведению внутренних проверок качества в учреждении за 2019 года, следует отметить следующее:

1. Внутренние проверки качества проводились без нарушения сроков и в соответствии с тематикой, определенных годовым планом на 2019 год.

2. В ходе внутренних проверок:

- в отделении срочного социального обслуживания ведется постоянная работа по повышению качества обслуживания граждан, профессионального уровня специалистов, замечания и недостатки устраняются в рабочем порядке. Заведующий отделением определяет наиболее актуальные вопросы для работы по направлению улучшения качества предоставления срочных социальных услуг и выполняемых социальных работ. Штат отделения полностью укомплектован. Для организации работы в отделении имеется вся необходимая нормативно – правовая база.
- в отделении организации отдыха и оздоровления детей специалистами своевременно обеспечивается формирование целостной системы организации отдыха и оздоровления детей и

подростков, которая гарантирует каждому ребенку полноценный и безопасный отдых и оздоровление, способствует предупреждению безнадзорности и правонарушений среди несовершеннолетних. Вся необходимая документация специалистами отделения оформляется в соответствии с требованиями нормативно – правовых документов. Распределение путевок происходит своевременно, качественно. Выявленных нарушений нет;

- в отделении психолого – педагогической и ранней помощи были выявлены незначительные ошибки при оформлении документации (заполнение личных дел получателей социальных услуг). Заведующим отделением каждому специалисту даны рекомендации в устной или письменной форме по устранению недочетов. По результатам диагностики у детей, посещающих индивидуальные и групповые занятия, имеется положительная динамика в развитии. Родители свидетельствуют об их доверии к специалистам отделения психолого – педагогического и раннего развития детей и заинтересованность в дальнейшем получении услуг Центра;
- Анализируя работу специалистов отделения профилактики безнадзорности несовершеннолетних необходимо отметить, что работа в данном направлении осуществляется на достаточно высоком профессиональном уровне. На социальном сопровождении в отделении находится более 130 семей отнесенных к категории СОП и 253 несовершеннолетних города Вологды и Вологодского муниципального района. Всего на социальном сопровождении состоит 2353 человека. В отделении профилактики безнадзорности несовершеннолетних услуги предоставляются на длительной основе семьям и детям, попавшим в трудную жизненную ситуацию или находящиеся в социально опасном положении. Возникшие проблемы в деятельности специалистов, в первую очередь, определены и обусловлены недоукомплектованностью отделения штатными единицами и в связи с этим, возросшей нагрузкой на работающих специалистов.

Своевременное выявление нарушений позволило максимально быстро исправить ошибки и не допустить выполнения работ и оказания социальных услуг, не соответствующих требованиям стандартов социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Вологодской области, указанных в приложении к Приказу Департамента социальной защиты населения Вологодской области от 26.12. 2014 года №594 «Об утверждении стандартов социальных услуг».

В 2019 году по итогам проведенных внутренних проверок качества предоставления социальных услуг и выполнения социальных работ необходимо в 2020 году обратить внимание на:

- проведение мероприятий по повышению профессионального мастерства и квалификации персонала (организация профессиональных конкурсов, семинаров, мастер – классов, встреч, проведение круглых столов , лекций, информационных часов и т.д.);
- изучение методической литературы, опыта работы других учреждений;
- развитие наставничества в социальной сфере, а именно оказание помощи молодым специалистам в их профессиональном становлении, работа под руководством опытного специалиста.

Зав. отделением
срочного социального обслуживания

Л.О. Кочешкова

Зам. директора

О.Г. Лобытова

