

Бюджетное учреждение социального обслуживания Вологодской области  
«Территориальный центр социальной помощи семье и детям»

**Справка о проведении внутренних проверок качества предоставляемых  
учреждением социальных услуг и выполняемых работ  
I квартал 2020 года**

В первом квартале 2020 года 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 отделений в сроки и в соответствии с тематикой, определенными годовым планом работы на 2020 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».

Предмет оценки - показатели качества оказания социальных услуг и выполняемых работ в отделениях учреждения.

В соответствии с планом проведения внутренних проверок в Центре было проведено 4 проверки (по отделениям):

- в отделении срочного социального обслуживания оценивалось исполнение аналитической и статистической отчетности по основной деятельности учреждения, опорно – методической площадке Департамента социальной защиты населения;
- в отделении организации отдыха и оздоровления детей оценивалось подготовка дел к комиссии по определению индивидуальной потребности в организации отдыха детей и их оздоровления;
- в отделении профилактики безнадзорности несовершеннолетних была произведена проверка заполнения и ведения карт социального сопровождения граждан по индивидуальной профилактической работе с несовершеннолетними в соответствии с ФЗ №120 «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».

— в отделении психолого-педагогической и ранней помощи проводилась оценка соответствия качества фактически предоставляемых социально – психологических услуг стандарту.

Результаты проверок представлены в виде таблицы (Таблица 1):

Таблица 1

Анализ результатов внутренних проверок качества оказания социальных услуг и выполняемых работ в отделениях Центра (данные за I квартал 2020 года)

Отделение /ответственный	Квартал	Тема проверки, цель	Проведенная работа и выявленные нарушения
<p><b>ОССО</b> Зав. отделением <b>Плоскова Н.Ф.</b></p>	<p>I</p>	<p>Проверка исполнения аналитической и статистической отчетности по основной деятельности учреждения, опорно – методической площадке Департамента социальной защиты населения.</p>	<p>В ОССО проходила проверка наличия, полноты аналитической и статистической информации по основной деятельности учреждения, опорно – методической площадке Департамента социальной защиты населения. Проверка проводилась по результатам работы январь – март 2020 года. Во время проверки оценивалось исполнение аналитической и статистической отчетности по основной деятельности учреждения, опорно – методической площадке Департамента социальной защиты населения. По штатному расписанию в отделении срочного социального обслуживания числится 7 штатных единиц:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заведующий отделением – 1</li> <li>- методист – 1</li> <li>- юрисконсульт – 1</li> <li>- специалист по социальной работе- 4</li> </ul> <p>В наличии есть план проведения внутренних проверок системы качества социальных услуг на 2020год и выполняемых социальных работ, утвержденный и. о. директора О.Г. Лобытова от 25.11.2019г. В результате проведенной проверки выяснено, что специалистами ОССО своевременно и качественно составлялась статистическая и аналитическая информация о деятельности учреждения (организация и осуществление внутреннего и внешнего мониторинга, а именно: сбор информации, обработка результатов, анализ и составление отчетной документации в соответствии с утвержденной формой квартального отчета). Отчетность по мониторингу отделениями предоставлялась в строго определенных сроки (до 23.03.2020г.) и содержала важные показатели о деятельности Центра, удовлетворенности граждан и возникающих у них проблем. На основе проверки сделаны выводы, даны рекомендации для специалистов по социальной работе ОССО, для заведующих и специалистов других отделений Центра (см. «Анализ результатов внутренних</p>

		<p>проверок качества оказания социальных услуг и выполняемых работ центра за 1 квартал 2020год»). В 1 квартале 2020 году в кабинет первичного приема граждан Центра обратились 516 человек, проживающих на территории г. Вологда и Вологодского муниципального района. Юрисконсультот ОССО оказывается бесплатная юридической помощь гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании (получателям социальных услуг). Всего за 1 квартал обращений -16. Можно отметить, что самыми актуальными по-прежнему остаются проблемы в сфере семейного, жилищного законодательства и гражданского судопроизводства. Оценка деятельности Центра в статусе опорно-методической площадки Департамента социальной защиты населения отражена в отчете методиста ОССО Мальцевой Е.А. на заседании методического совета «Статистические и аналитические результаты работы Центра в статусе опорно-методической площадки Департамента социальной защиты населения Вологодской области по социальному сопровождению семей с детьми» (от 21 февраля 2020 года, присутствовало 8 человек: руководители и специалисты Центра) Специалистами по социальной работе ОССО проведен статистический мониторинг социального обслуживания семей с детьми на территории Вологодской области. В ходе анализа отслеживалась динамика изменений в статистических данных по социальному сопровождению семей с детьми на региональном уровне. В результате были разработаны рекомендации по решению проблем осуществления социального сопровождения семей с детьми на территории Вологодской области (см. заключение статистическо мониторинга от 25.03.2020 г.).</p> <p>В рамках личностной и профессиональной значимости участия специалистов Центра в инновационной деятельности специалистами ОССО разработана, проведена диагностика мотивации руководителей структурных подразделений и специалистов Центра к осуществлению инновационной деятельности. В результате диагностики отслеживалась динамика мотивации руководителей структурных подразделений и специалистов, задействованных в реализации темы опорно – методической площадки ( см. результаты диагностики ).</p> <p>За отчетный период организована подготовка и издание информационно – методического сборника «Семейное благополучие и ненасильственное воспитание детей в кровных семьях». В сборнике обобщены результаты деятельности и используемые эффективные</p>
--	--	--

			технологии, представленные участниками Региональной научно – практической конференции. Предлагаемые материалы сборника будут полезны специалистам социальной сферы, работающими с семьей и детьми. Нарушений трудовой дисциплины за отчетный период - нет.
<b>ООООД</b> <b>Зав. отделением</b> <b>Виноградова</b> <b>И.Л.</b>	I	Проверялось оценка подготовки дел к комиссии по определению индивидуальной потребности в организации отдыха детей и их оздоровления.	Проверка проводилась по результатам работы январь – март 2020 года. Организация работ по сбору и проверке документов, осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Вологодской области от 19.06.2017 года №543, постановлением Правительства Вологодской области от 12.10.2015 года №844(с изменениями и дополнениями), постановлением Правительства Вологодской от 05.03.2010 года №236.Основными документами являются: - Заявление; - копия паспорта; - копия свидетельства о рождении; - справка о доходах; - справка с места работы; - справка 070/У (если заявление на санаторно – курортное лечение). В течении квартала заведующим отделения проверено 150 пакетов документов. В ходе проверки выяснила, что пакеты документов сформированы своевременно и оформлены в соответствии с постановлениями правительства Вологодской области.
<b>ОПБН</b> <b>Зав. отделением</b> <b>Дресвянкина</b> <b>С.В.</b>	I	Проходила проверка заполнения и ведения карт социального сопровождения граждан по индивидуальной профилактической работе с несовершеннолетними в соответствии с ФЗ №120 «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».	На социальном сопровождении в отделении ОПБН состоит 372 семьи и подростков города Вологды и Вологодского муниципального района К основной документации по работе с семьями и подростками относятся: - постановление Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав г. Вологда и Вологодского муниципального района ( при отнесении семьи/подростка к категории СОП ); - акт обследования ЖБУ; - копия протокола патронажного совета; - индивидуальная программа социального сопровождение семьи/гражданина; - ежегодный план работы с семьей/подростком; - заявление и договор на социальное сопровождение; - информационные материалы по семье/гражданину(исходящая и входящая информация субъектов системы профилактики). В 1 квартале 2020 года заведующим отделения проверено 90 личных дел семей и подростков, состоящих на социальном сопровождении. В том числе отнесенных к категории СОП. Выявлены следующие нарушения: - несвоевременно исходящая и входящая информация вкладывается в личное дело4

			<p>- не конкретизированы результаты работы с семьей, либо отсутствуют;</p> <p>- отсутствуют планы работы с семьей на 2020 год;</p> <p>- специалисты несвоевременно делают повторные запросы в субъекты системы профилактики, если информация на запрос не поступает.</p> <p>Анализируя работу специалистов отделения, можно сделать вывод, что работа</p>
<p><b>ОПП и РП</b>  <b>Зав. отделением</b>  <b>Макарова Т.В.</b></p>	I	<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 работает два психолога ( штатное расписание – 4 психолога).</p> <p>Психологи осуществляют работу в рамках индивидуального консультирования, диагностические обследования как по запросам получателя социальных услуг, так и по запросам суда, отделов полиции, следственного комитета. Осуществляют сопровождение несовершеннолетних в рамках следственных действий в судебном заседании. Так же психологи работают с семьями в рамках социального сопровождения. Осуществляют работу в рамках «Домашнее визитирование», гранта «Ранняя помощь». Работа психологов осуществляется как с обычными детьми, так и с детьми – инвалидами, и детьми с ОВЗ.</p> <p>В ходе проверки выяснено следующее: составлен план работы, график индивидуальных приемов граждан , план проведения групповых и индивидуальных занятий. Документы оформлены в соответствии с ФЗ №442. Ведение документации: все документы оформлены своевременно, заполнены аккуратно, четко. Отчеты ежемесячные сдаются без замечаний, строго в срок . в соответствии со стандартами. Замечаний нет, нарушений трудовой дисциплины нет. Работа психологов востребована и актуальна.</p>

При проведении внутренних проверок заведующие ориентируются на Стандарт социальной услуги и оценочные критерии показателей качества предоставляемых услуг.

Стандарт социальной услуги включает в себя:

- 1) описание социальной услуги, в том числе, ее 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.

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

Количественно качество оказанных социальных услуг и срочных социальных услуг в отделениях Центра и в учреждении в целом характеризуется в соответствии с вышеприведенными требованиями Стандарта и оценочными критериями.

В I квартале 2020 года в предоставлении социальных услуг и выполняемых работ весовой показатель оценки – 1.0; нарушений Стандарта социальных услуг не выявлено, услуги, предоставляемые потребителям социальных услуг, практически соответствуют Стандарту (Таблица 3).

Таблица 3

Оценка качества оказания социальных услуг и выполняемых работ в Центре (по отделениям и в целом по учреждению) за I квартал 2020 года

Показатель	ОССО	ООООД	ОПБН	ОПП и РП	Итог (средний балл)
1. Полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и ее своевременность	1	1	1	1	1
2.Результативность (эффективность) предоставления услуги (материальная и нематериальная)	1	1	1	1	1

3. Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг по оценке граждан	1	1	1	1	1
4. Наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционируют отделения центра	1	1	1	1	1
5. Договоры с гражданами об оказании услуг, соглашения о взаимных обязательствах, планы индивидуальной работы с клиентом, карты и т.д.	1	1	1	1	1
6. Состояние материально – технической базы, помещений, оборудования, используемых для оказания социальных услуг	1	0,5	1	1	0.87
7. Наличие полной и объективной информации об услугах и условиях их предоставления	1	1	1	1	1
8. Укомплектованность отделения специалистами, достаточный уровень их квалификации	1	1	0.5	0.5	0.75
9. Наличие собственной системы контроля качества услуг внутри отделения	1	1	1	1	1
10. Обеспечение доступности услуг, в том числе - режима работы, удобного для граждан	1	1	1	1	1
Итого	1	0.95	0.95	0.95	0.96

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 на информационных стендах, расположенных в Центре на 1 и 2 этажах, используется «бегущая строка» - размещено 47 информаций. Всего в Центре оформлено 23 стенда о деятельности учреждения. Разработаны и используются в рекламно-информационном обеспечении деятельности Центра 50 единиц 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 I квартала 2020 года проводился мониторинг. В опросе приняли участие 240 респондента. Удовлетворенность качеством услуг составила в среднем - 90%.

Подводя итог по организации и проведению внутренних проверок качества в учреждении в I квартале 2020 года, следует отметить следующее:

1. Внутренние проверки качества проводились без нарушения сроков и в соответствии с тематикой, определенных годовым планом на 2020 год.

2. В ходе внутренних проверок:

- в отделении срочного социального обслуживания во время проведения мониторинга качества оказания социальных услуг и выполнения социальных работ специалистами отделений Центра; сроков анализа результатов мониторингового среза специалистами по социальной работе отделения срочного социального обслуживания, своевременности и качества оформления итогового отчета по показателям мониторинга, результатов объективности оценки предоставления социальных услуг и выполнения социальных работ, выявление замечаний и пожеланий граждан, участвующих в мониторинговом опросе, замечаний и нарушений в работе специалистов не выявлено;
- в отделении организации отдыха и оздоровления детей замечаний и нарушений в работе специалистов не выявлено;
- в отделении профилактики безнадзорности несовершеннолетних анализируя работу специалистов, можно сделать вывод, что работа в данном направлении осуществляется на достаточно высоком профессиональном уровне. Специалисты грамотно ведут документацию по социальному сопровождению. Все выявленные нарушения и замечания устраняются своевременно.
- в отделении психолого–педагогической и ранней помощи нарушений в работе психологов не выявлены. Показатели качества предоставления социально-психологических услуг оценены как соответствующие стандартам социальных услуг.

Своевременное выявление нарушений позволяет максимально быстро исправлять ошибки и не допускать 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».