



**МИНИСТЕРСТВО  
ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ  
ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ  
Ставропольского края**

Лермонтова ул., 206-А, г.Ставрополь, 355002  
Телефон (8652) 75-09-59, факс 35-06-79, 35-16-80  
E-mail: socio@minsoc26.ru

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

с.Курсавка

16 час. 50 мин.

**АКТ ПРОВЕРКИ**

министерством труда и социальной защиты населения Ставропольского края государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Андроповский центр социального обслуживания населения»

№ 3

12 мая 2016 г.

с.Курсавка, ул.Стратийчука, д.70

На основании распоряжения министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края (далее – министерство) от 31.03.2016 № 91-р «О проведении плановой выездной проверки государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Андроповский центр социального обслуживания населения» (далее – центр) заместителем начальника отдела организации социального обслуживания и адресной помощи населению министерства Ковалец М.М. и ведущим специалистом отдела Белевцевой Е.А. проведена плановая выездная проверка в отношении государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Андроповский центр социального обслуживания населения», сокращенное наименование: ГБУСО «Андроповский ЦСОН».

Продолжительность проверки: 1 день.

Акт составлен министерством труда и социальной защиты населения Ставропольского края.

С копией распоряжения о проведении проверки ознакомлен:

Красавко Марина Павловна директор  
государственного бюджетного учреждения социального  
обслуживания населения «Андроповский центр социального  
обслуживания населения» МР

Дата и номер решения прокурора (его заместителя) о согласовании проведения проверки

Эксперты, экспертные организации к проведению проверки не привлекались.

Проведенной проверкой установлено следующее:

Правовой основой, регламентирующей деятельность центра по социальному обслуживанию граждан, является Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», нормативно-правовые акты Губернатора Ставропольского края, Правительства Ставропольского края, министерства, устав центра.

Документ, подтверждающий полномочия руководителя – приказ министерства «О назначении на должность директора государственного учреждения социального обслуживания» от 15.12.2004 № 319-л.

Штатная численность работников центра по состоянию на 12.05.2016 составляет 125,75 ед. Численный состав работников центра - 113 человек.

Сотрудники центра выполняют свои функциональные обязанности в соответствии с должностными инструкциями, утвержденными приказами директора центра, в которых отражены функциональные обязанности, права и ответственность сотрудников.

Деятельность центра регламентирована уставом центра, положением о центре. Деятельность структурных подразделений регламентируется положениями об отделениях, утвержденными приказом директора центра от 31 декабря 2015 г. № 329, в которых отражены цели, задачи, основные направления деятельности отделений, внесены изменения в соответствии с профессиональными стандартами и действующим законодательством в области социального обслуживания.

Всего в структуру центра входит 7 структурных подразделений. Из них 5 отделений социального обслуживания на дому, обслуживающие 548 человек, специализированное отделение социально – медицинского обслуживания на дому, обслуживающее 30 человек (далее – отделения).

В полустационарной форме социального обслуживания социальные услуги предоставляются отделением срочного социального обслуживания, обслуживающим ежемесячно не менее 73 человек.

Отделения социального обслуживания на дому № 1 и специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому расположены в административном здании центра, остальные - в населенных пунктах, расположенных на территории Андроповского муниципального района (с.Султан, с.Куршава, с.Казинка, ст.Воровсколеская).

Отделения обеспечены необходимым набором рабочей мебели, телефонной связью, оргтехникой (компьютеры, принтеры) из расчета 1 единица на 1 специалиста.

В соответствии с приказом от 11.01.2016 № 18 центром определены ответственные лица и организована работа по информированию населения о деятельности учреждения. На сайте размещена информация для получателей социальных услуг об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателей социальных услуг либо о возможности получать их бесплатно. Для информирования населения о деятельности центра и оказываемых им услугах при входе в административное здание центра размещен уголок потребителя, оформленный в соответствии с требованиями законодательства о защите прав потребителей. В зданиях управления труда и социальной защиты населения Андроповского муниципального района, ГУ – Управлении Пенсионного фонда Российской Федерации по Андроповскому муниципальному району, администраций муниципальных образований с. Водораздел, с. Султан, с. Казинка, с. Крымгиреевское, с. Красноярское, с. Куршава, с. Солуно-Дмитриевского с. Курсавка, п. Новый Янкуль, с. Янкуль, ст. Воровсколеская, ГБУЗ «Андроповская ЦРБ» размещены информационные рекламные проспекты содержащие информацию о центре в соответствии с Федеральным законом «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». Для населения предоставлен раздаточный рекламный материал (буклеты, листовки, визитки).

В помещениях, занимаемых структурными подразделениями центра, также имеются уголки потребителей, содержащие информацию для посетителей о перечне документов, необходимых для предоставления социальных услуг, образцы заявлений на предоставление социальных услуг, а также информационные стенды, содержащие информацию для социальных и медицинских работников (графики и итоги проведенных проверок, статистические показатели работы отделений, объявления и др.).

Директором утвержден график по предоставлению статей для публикаций в районной газете «Призыв» и печатных СМИ муниципальных образований Андроповского района. Число статей, публикуемых в вышеназванных газетах, составляет ежемесячно не менее 5.

Работа отделений центра строится в соответствии с годовым, квартальным планами работы и планами работы на месяц, утвержденными директором центра. Планы имеют следующую структуру: организационная работа, совершенствование материально-технической базы, мероприятия в области контроля качества, работа с кадрами, развитие видов и форм социального обслуживания населения, лечебно-профилактические мероприятия и санитарно-просветительская работа, работа со СМИ, бухгалтерский учет и отчетность и отчетно – информационная деятельность

центра. Плановые мероприятия конкретны, разнообразны, отражают всю деятельность центра, в планах указаны сроки выполнения, своевременно вносятся отметки о результатах их исполнения.

В центре имеется в наличии вся необходимая нормативная правовая база, регулирующая вопросы предоставления социального обслуживания. Для каждого сотрудника и получателя социальных услуг разработаны памятки и информационный материал об особенностях Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», содержащие подробную информацию об основных положениях закона, новых понятиях и терминах используемых в законе.

Проверка личных дел получателей социальных услуг отделений показала следующее.

Личные дела сформированы на каждого получателя социальных услуг, содержат необходимый пакет документов: заявление гражданина или его законного представителя о предоставлении социальных услуг, индивидуальную программу предоставления социальных услуг, договор о предоставлении социальных услуг, перечень социальных услуг с расчетом оплаты за социальные услуги, согласие на обработку персональных данных от получателей социальных услуг. По итогам каждого месяца на каждого получателя социальных услуг составляется акт сдачи – приемки оказанных услуг. Все личные дела оформлены в соответствии с требованиями Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». Ведутся аккуратно, документы лежат последовательно.

Оплата за предоставление социальных услуг взимается с получателей социальных услуг на основании постановления Правительства Ставропольского края от 05 ноября 2014 г. № 431-п «Об утверждении размеров платы за предоставление социальных услуг и порядка ее взимания».

Получатели социальных услуг ознакомлены с правилами внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, перечнем и тарифами на социальные услуги, порядком предоставления социальных услуг. Центром разработаны Памятки для получателя социальных услуг, где прописаны: наименование, режим работы центра, контактные телефоны поставщика социальных услуг, ФИО руководителя центра, условия оплаты получателя социальных услуг, график предоставления социальных услуг, правила и обязанности получателя социальных услуг, правила поведения граждан при предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, гарантии получателю социальных услуг.

В центре действует комиссия по оценке индивидуальной нуждаемости граждан в социальном обслуживании. Заявление граждан о предоставлении социальных услуг рассматриваются комиссией, заполняются Шкала оценки возможности выполнения элементарной деятельности гражданина (шкала Бартела) и Шкала оценки возможности выполнения сложных действий гражд-

данином (шкала Лаутона), составляются акты материально – бытового обследования граждан, нуждающихся в социальных, итоги рассмотрения заявлений граждан оформляются протоколами. По результатам рассмотрения заявлений комиссией даются рекомендации о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании и составлении индивидуальной программы предоставления социальных услуг. Всего в 2015 году признано нуждающимися в социальном обслуживании по различным обстоятельствам 539 граждан, за текущий период 2016 года – 218 граждан.

Отделение срочного социального обслуживания предоставляет срочные социальные услуги гражданам на основании их заявлений без составления индивидуальной программы предоставления социальных услуг и заключения договора о предоставлении социальных услуг. Подтверждением предоставления срочных социальных услуг является акт о предоставлении срочных социальных услуг, который содержит сведения о получателе и поставщике социальных услуг, сроках, дате и об условиях их предоставления. Акт о предоставлении срочных социальных услуг подтверждается подписью их получателей.

В рамках реализации действующего законодательства в сфере социального обслуживания отделением предоставляются следующие виды срочных социальных услуг: обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов; обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости; содействие в получении временного жилого помещения; содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священников; содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг; иные срочные социальные услуги, к которым в течение 2015 года были отнесены следующие: организация отдыха и оздоровления детей, содействие в обеспечении инвалидов техническими средствами реабилитации, посреднические услуги по предоставлению нуждающимся материальных видов помощи предприятиями и организациями различных форм собственности, частными лицами, социально-психологическое и психологическое консультирование, психологическая диагностика и обследование личности, психологические тренинги, проведение занятий в группах взаимоподдержки, клубах общения, оказание психологической помощи гражданам, обслуживаемым на дому, консультирование по социально-правовым вопросам, консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной системе социальных служб и защитой их интересов, предоставление услуг гражданам полностью и частично утративших способность осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания и возраста.

Проведенный анализ из работы отделений за 2015 год и истекший период 2016 года показал следующее.

Отделениями социального обслуживания на дому в 2015 году

обслужено 625 граждан, которым оказано 156016 социальных услуг, входящих в Перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Ставропольском крае, утвержденный Законом Ставропольского края от 09.12.2014 г № 114-кз (далее – Перечень), и 32433 дополнительные платные услуги. За 1 квартал 2016 года обслужен 561 гражданин, которому оказано 39230 социальных услуг и 7764 дополнительных платных услуги. Общая сумма денежных средств, полученных от оказания данными отделениями социальных услуг на платной основе за 2015 год составила – 2288,8 тыс. рублей, за 1 квартал 2016 года – 590,2 тыс. рублей.

Специализированным отделением социально-медицинского обслуживания на дому в 2015 году обслужено 45 граждан, которым оказано 17658 социальных услуг входящих в Перечень, и 6525 дополнительных платных услуг. За 1 квартал 2016 года обслужено 32 гражданина, которым оказано 3862 социальных услуги и 1536 дополнительных платных услуг. Общая сумма денежных средств, полученных от оказания данным отделением социальных услуг на платной основе за 2015 год составила 314,3 тыс. рублей, за 1 квартал 2016 года – 77,7 тыс. рублей.

Отделением срочного социального обслуживания в 2015 году обслужен 1861 гражданин, которому оказано 2143 срочных социальных услуг. За 1 квартал 2016 года отделением обслужено 468 человек, которым предоставлено 563 социальные услуги.

В отделениях осуществляется постоянный контроль качества предоставляемых социальных услуг их получателям в соответствии с разработанными в центре локальными документами. Структура контроля качества в центре представлена 3-х уровневой системой контроля за деятельностью подразделений и отдельных сотрудников:

- 1) система проверок службы контроля;
- 2) система взаимопроверок;
- 3) система самоконтроля.

Проверки 1-го уровня осуществляются службой контроля за деятельность структурных подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг, возглавляемой заместителем директора центра;

Проверки 2-го уровня осуществляются ответственными исполнителями – заведующими структурными подразделениями, назначенными приказом директора;

Проверки 3-го уровня – взаимопроверки, заключаются в проверке руководителями структурных подразделений и социальными работниками друг друга.

Основными видами проверок при проведении контроля качества предоставляемых социальных услуг являются фронтальные и тематические проверки, каждая из которых осуществляется 1 раз в год. При снижении показателей работы структурных подразделений или по мере поступления жалобы проводятся внеплановые проверки.

Проверки проводятся в соответствии с утвержденными графиками.

Результаты проверок фиксируются ответственными за проверку лицами в журнале проверок и отражаются в справках. Справки отражают проверяемый вопрос (положительные моменты, выявленные недостатки и рекомендации по их устранению). В целях устранения выявленных недостатков разрабатываются планы мероприятий. Проверяемые работники знакомятся с результатами проверок под роспись. При проведении проверок используются различные методы получения необходимой информации: анкетирование, опросы, беседы с получателями социальных услуг. График проверок на 2015 год выполнен на 100 %.

В рамках изучения мнения получателей социальных услуг, о качестве предоставляемых им социальных услуг в 2015 году проведено анкетирование 940 граждан, из которых получателей социальных услуг на дому – 568, получателей срочных социальных услуг – 372 человека. В результате анкетирования установлено, что 99 % получателей социальных услуг удовлетворены качеством предоставляемых услуг. С 19.02.2016 в деятельность центра внедрена электронная анкета изучения мнения получателей социальных услуг. За 1 квартал 2016 года проведено анкетирование 11 граждан, получающих социальные услуги на дому, 156 получателей социальных услуг прошли анкетирование путем заполнения опросных листов и анкет (99% получателей социальных услуг удовлетворены качеством предоставляемого обслуживания).

С 01.03.2015 в центре начато внедрение автоматизированного учета получателей социальных услуг и оказываемых им социальных услугах в автоматизированном программном комплексе «Учет клиентов центра социального обслуживания». Рабочие места заместителя директора, специалистов по социальной работе и заведующих отделениями в административном здании центра оборудованы компьютерами с автоматизированным программным комплексом. На момент проверки мобильный учет получателей социальных услуг с использованием планшетных компьютеров внедрен во всех отделениях социального, социально-медицинского обслуживания на дому.

В целях формирования и ведения регистра получателей социальных услуг приказом по центру от 10.04.2015 № 119 обозначен круг лиц, ответственных за работу в автоматизированном программном комплексе и своевременное внесение в него сведений о получателях социальных услуг.

В ходе проведения проверки выявлены нарушения обязательных требований или требований, установленных законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края:

1. В нарушение части 2 статьи 15 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» не соблюдены сроки приема граждан на социальное обслуживание на дому: период с момента подачи заявлений на предоставление социальных услуг до принятия

решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании составлял более 5 рабочих дней.

Лицо, допустившее нарушение, заведующая отделением социального обслуживания на дому № 3 Хорольская Н.В.

Данное нарушение устранено центром в ходе проверки.

2. В нарушение пункта 1 раздела 1 статьи 6 Федерального закона «О персональных данных» допускалась подача СМЭВ-запросов о размерах доходов получателей социальных услуг до подписания ими заявления о предоставлении социальных услуг и согласия на обработку персональных данных.

Лицо, допустившее нарушение: заведующая отделением социального обслуживания на дому № 4 Кирьянова И.В.

Данное нарушение устранено центром самостоятельно в августе 2015 года.


3. В нарушение пункта 3 Порядка взимания платы за предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, полустационарной форме и стационарной форме социального обслуживания, утвержденного Постановлением Правительства Ставропольского края от 05.11.2014 № 431-п «Об утверждении размеров платы за предоставление социальных услуг и порядка ее взимания» договор о предоставлении социальных услуг не содержит информации о возможности для получателя социальных услуг оплачивать социальные услуги в порядке безналичного расчета.

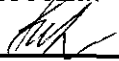
Лицо, допустившее нарушение, заведующая специализированным отделением социально-медицинского обслуживания на дому Третьякова Н.А.

Данное нарушение устранено центром самостоятельно в ноябре 2015 года.

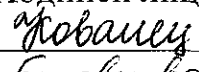
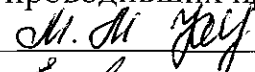
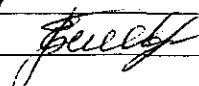
На момент проверки деятельности поставщика социальных услуг – государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Андроповский центр социального обслуживания населения» соответствует требованиям, установленным законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края.

Запись в журнал учета проверок поставщика социальных услуг, проводимых органами государственного контроля (надзора), внесена.

  
 \_\_\_\_\_  
 (подпись проверяющего)

  
 \_\_\_\_\_  
 (Подпись уполномоченного представителя поставщика социальных услуг)

Подписи лиц, проводивших проверку:

   
 \_\_\_\_\_  
  
 \_\_\_\_\_



С актом проверки ознакомлен, копию акта получил:

Крапивко Марина Павловна, директор государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Андроповский центр социального обслуживания населения»

12 мая 2016 г.

Пометка об отказе от ознакомления с актом проверки:

\_\_\_\_\_  
(Подпись уполномоченного должностного лица (лиц),  
проводившего проверку)

