

БУ СОВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кичменско-Городецкого района»

**Справка по результатам оценки качества предоставляемых услуг
 отделением по работе с семьей и детьми
 19-23 сентября 2022 года**

№	Объект аудита	Характеристика	Весовая оценка
1	Наименование отделения – вывеска, часы работы	<p>Название отделения, указанное на вывеске соответствует Уставу учреждения.</p> <p>Указанные часы работы соответствуют «Правилам внутреннего трудового распорядка» учреждения.</p>	1
2	Информация об отделении и предоставляемых услугах для получателей услуг	<p>Необходимая информация об отделении размещена на двух стендах, расположенных на коридорах первого и второго этажей учреждения.</p> <p>Информация отражает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные виды деятельности отделения; - перечень предоставляемых услуг семье, детям; - адреса, номера телефонов контролируемых организаций; - также тематические буклеты, памятки, листовки; - направления деятельности волонтерского отряда «Открытые сердца» (оформлен стенд), достижения отряда; <p>Кроме того, в зале для групповой работы на втором этаже размещена информация о Службе содействия устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей в семье граждан.</p> <p>РЕКОМЕНДУЮ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - своевременно актуализировать информацию о деятельности отделения на стендах учреждения, официальном сайте; - разместить на стенде информацию о деятельности клубных объединений 	0,5

3	Документация отделения и ее соответствие утвержденной номенклатуре дел	<p>отделения;</p> <p>В рамках проведения аудита проверены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - документы, регламентирующие деятельность отделения, в наличии: Положение об отделении (актуальное), должностные инструкции заведующей и специалистов отделения, разработанные в соответствии с Профессиональными стандартами в 2020 году, Положение об эффективном контракте; - переписка с областными организациями (запросы, информационные письма); - областные отчеты (ежеквартальные, полугодовые, годовые, по запросу); - документы по проведению конкурсов, акций (положения, графики, информационный материал); - переписка с ДСЗН; - переписка с органами профилактики (ОВД, судом, УИЦ, ЦРБ, КДН и ЗП и др.); - планы работы отделения (годовой, ежеквартальные), планы работы отделения не утверждены, отсутствует план работы на 3 квартал 2022 года; - отчеты о работе отделения (квартальные, полугодовые, годовые); - журнал учета прибытия/выбытия получателей социальных услуг; - журнал оказания консультативно-методических услуг; - журнал регистрации учета семей с детьми, находящихся на социальном сопровождении; - журнал регистрации личных дел получателей социальных услуг; - журнал учета заявлений граждан о прохождении курса обучения по Программе подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей; - журнал учета выданных свидетельств о прохождении подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей; - протоколы заседаний патронажного совета, в наличии: <ul style="list-style-type: none"> * положение (не утверждено приказом директора); * протоколы заседаний (содержание не соответствует положению); * приказ о составе совета отсутствует. - журнал учета выданных дубликатов свидетельств о прохождении подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей; 	0,5
---	--	--	-----

- документация по деятельности клуба замещающих семей «Шаг навстречу»:
* положение;
* программа;
* тематическое планирование ;
* приказ о создании клуба;

Отсутствуют документы, подтверждающие деятельность клуба: план проведения конкретного заседания, мероприятия, количество участников, достижения, успехи

- **документы по реализации Комплекса мер Вологодской области по оказанию помощи детям, пострадавшим от жестокого обращения, обеспечению безопасности детей «Безопасное детство» на 2022-2023 годы, в наличии:**

* приказ ДСЗН № 767/1841/600 от 28.06.2022 года об утверждении Комплекса мер;

* план реализации мероприятий Комплекса мер;

* расшифровка расходов, предусмотренных Перечнем мероприятий Комплекса мер на 2022-2023 годы;

* приказ об утверждении документов по организации и проведению мероприятий КМ;

* приказ о создании социальной службе экстренного реагирования «SOS – служба особого сопровождения» БУСО ВО «КЦСОН Кичменгско-Городецкого района»;

* положение о социальной службе экстренного реагирования «SOS – служба особого сопровождения» БУСО ВО «КЦСОН Кичменгско-Городецкого района»;

* другие сопутствующие документы по обеспечению реализации Комплекса мер.

ОТСУТСТВУЮТ:

- журнал регистрации актов обследования семей;

- анализ работы отделения за год;

- документация по организации работы клуба для женщин, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Рецепты счастья», в наличии только план работы на 2022 год;

Проверены личные дела получателей социальных услуг:

- на каждого получателя социальных услуг заведено личное дело, ЛД сформированы в соответствии с Постановлением правительства области от 5 декабря 2014 года № 1090 «Об утверждении порядка предоставления социальных

	<p>услуг поставщиками социальных услуг»; выявлены следующие замечания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отсутствует опись документов; - справки о среднедушевом доходе не у всех псу; - в личных делах некоторых псу отсутствуют медицинские заключения об отсутствии противопоказаний к обслуживанию; - согласия на обработку персональных данных в соответствии с Постановлением Правительства области от 7 июня 2021 г. N 613, не у всех псу; <p>РЕКОМЕНДУЮ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - привести в надлежащее состояние всю документацию отделения: подшить, систематизировать, актуализировать; - при планировании работы на квартал руководствоваться годовым планом работы учреждения, ставить отметку об исполнении мероприятий; - документы по организации работы клубов (положение, приказ о назначении ответственных, тематическое планирование, проводимые мероприятия, журнал посещаемости) дополнить отчетными материалами о каждом проведенном заседании клуба; - доработать документацию по социальному проекту «Наставник – подростку» (положение, список несовершеннолетних, состоящих в СОП, информация о наставниках, соглашения о сотрудничестве, анкеты, характеристики, информация о проводимой работе); <p>Заведующей отделением обеспечить подведение итогов о проделанной работе, с результатами в плане улучшения (ухудшения) поведения подростков, их саморазвития, формирования положительных социальных навыков, системы ценностных ориентаций.</p>
<p>4</p> <p>Доступность услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> - охват населения социальными услугами; - выявление и обращаемость; - востребованные виды услуг; - выезда в населенные пункты; 	<p>Услугами отделения ежегодно охватывается более двух тысяч жителей района. Средняя численность выявленных граждан, признанных нуждающимися в социальных услугах за 9 месяцев 2022 года составляет 556 человек, из них 151 человек это семьи с детьми, 29 человек это замещающие семьи, 14 семей находятся в СОП, 75 – семьи на контроле и другие категории семей. Средняя численность обращений граждан в год более 860. Доля удовлетворенного спроса составляет 98 %.</p> <p>Работа специалистов с семьями носит выявительный характер, с учетом материалов КДН, сигналов служб профилактики, соседей, родственников.</p>

	<p>Заявительная форма используется в организации отдыха и оздоровления детей, волонтерской деятельности, работы с семьями, воспитывающими детей-инвалидов. Вся входящая официальная документация, заявки, сигналы и обращения фиксируются в журнале учета обращений.</p> <p>Востребованные виды услуг: социально-педагогические, социально – психологические услуги, психологическое консультирование, транспортная услуга.</p> <p>Ежемесячно специалистами отдела осуществляются выезды в населенные пункты района. Количество выездов за 9 месяцев 2022 года составило 178, среднее число осуществляемых выездов в месяц - 19.</p> <p>Участие в работе Мобильной бригады:</p> <ul style="list-style-type: none"> - участие в формировании плана выездов; - предоставление психологических услуг; - привлечение служб профилактики и иных организаций в рамках межведомственного взаимодействия; - доставка на дом семьям, проживающим в отдаленных поселках продуктовых наборов и вещей б/у; 	
<p>5</p> <p>Наличие системы учета услуг и результативности их оказания.</p>	<p>Система учета в соответствии с утвержденной документацией.</p> <p>Количество оказанных услуг за 9 месяцев 2020 года – 44928, количество оказанных услуг за аналогичный период 2021 года – 13837 услуг, в 2022 году – 11619 услуг.</p> <p>Выполнение государственного задания – 100 %.</p> <p>Все получатели социальных услуг своевременно заносятся в систему АИС ЭСРН, в которой ежеквартально формируются отчеты в соответствии с утвержденным ГЗ.</p>	<p>1</p>
<p>6</p> <p>Наличие картотеки семей:</p> <ul style="list-style-type: none"> - численность семей; - движение; - работа с семьями; - осуществление патронажа; - составлено актов обследования. 	<p>В отделе ведется картотека семей по категориям. В соответствии с установленной категорией организуется работа с семьей. На сегодняшний день в отделе: 14 семей в СОП (58 человек), на контроле 75 семей (305 человек), 29 замещающих семей (91 человек), волонтеры 10 человек, дети с ОВЗ – 6 человек, прочие категории семей 39 семей (92 человека).</p> <p>На каждую семью, находящуюся на социальном патронаже заведено личное дело, содержащее карту семьи, ИПСУ, протокола патронажного совета, межведомственная переписка, акты обследования, постановления КДН и ЗП, заверенные копии личных документов, распоряжения ДСЗН, приказ о признании и</p>	<p>0,5</p>

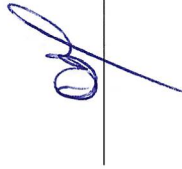
		<p>принятии на социальное сопровождение, ИП социального сопровождения (в соответствии с модельной программой). В банке семей, стоящих на учете (контроль и СОП) находятся 75 семей и 13 семей СОП.</p> <p>За 9 месяцев принято на обслуживание 11 человек, все обследованы, составлены акты обследования. Данная работа проводится систематически.</p> <p>РЕКОМЕНДУЮ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - активизировать работу с семьями, находящимися на социальном патронаже с оформлением необходимой документации; - расширить перечень вопросов, рассматриваемых на Патронажном совете, целью деятельности которого является профилактическая работа с несовершеннолетними и семьями в ТЖС; - отслеживать ситуацию в семьях в плане организации социального сопровождения, своевременно принимать решения об организации социального сопровождения, усиления уровня сопровождения, снятия в случае стабилизации ситуации в семье. 	
7	Наличие внутренней системы контроля	<p>Внутренняя система контроля строится на основании положения «О внутренней контрольной деятельности БУ СО ВО «КЦСОН Кичменгско-Городецкого района». План контроля разрабатывается в начале года и утверждается в годовом плане учреждения. Предмет контроля – соответствие результатов деятельности по организации и предоставлению социальных услуг получателям услуг государственным стандартам и другим нормативным документам в области социального обслуживания. В рамках проведения внутреннего контроля качества ежегодно составляется план проведения аудита деятельности специалистов отделения. В 2022 году заведующей отделением проведен аудит деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - психолога отделения Суворовой О.Н. (март 2022 года) - аудит деятельности специалиста по социальной работе Арузовой С.М. (сентябрь 2022 года); <p>Результаты контроля отражаются в справках.</p> <p>Кроме того, в соответствии с приказом директора учреждения проводится аудит деятельности всего отделения в целом по всем направлениям работы.</p>	1
8	Удовлетворенность качеством предоставления услуг по оценке клиентов	<p>Мониторинг оценки качества предоставления услуг и удовлетворенность качеством получателей услуг проводится ежеквартально. С начала 2022 года анкетированием охвачено 95 получателей услуг (1 квартал – 30 человек, 2</p>	1

		<p>квартал – 30 человек, 3 квартал – 35 человек). Все полностью удовлетворены обслуживанием.</p> <p>РЕКОМЕНДУЮ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - увеличить количество анкетлируемых получателей социальных услуг; - контролировать правильность заполнения анкет получателями услуг. 	
9	Инновационная деятельность	<p>Инновационная деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> - реализация проекта «Наставник для подростка»; - реализация Комплекса мер Вологодской области по оказанию помощи детям, пострадавшим от жестокого обращения, обеспечению безопасности детей «Безопасное детство» на 2022-2023 годы; - создание службы экстренного реагирования «SOS – служба особого сопровождения»; <p>РЕКОМЕНДУЮ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - расширить применение стационароразмещающих технологий с получателями социальных услуг в отделении; - увеличить охват псу стационароразмещающими технологиями; - активизировать работу по применению в работе с псу инновационных практик, направленных на включение механизмов социальной реабилитации, всестороннюю помощь и поддержку, мобилизацию собственных ресурсов семьи. 	0,5
10	Укомплектованность подразделений кадрами	<p>Штатное расписание отделения и его комплектация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заведующая отделением (образование высшее профессиональное) - специалист по социальной работе – 3 единицы (образование среднее не профессиональное) - психолог – 1 единица (вакансия). 	1
11	Состояние материально-технической базы	<p>Отделение размещается в здании полустанционара, которое соответствует санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям пожарной безопасности, оборудовано всеми видами коммунально-бытового обслуживания, оснащено телефонной связью и созданы необходимые условия для предоставления социальных услуг. Обеспечение компьютерной техникой – 5 рабочих мест.</p>	1
	Оценка соответствия качества предоставляемых услуг Стандарту качества	Средняя оценка	0.80

РЕКОМЕНДОВАНО:

Справку составил:
Заместитель директора по социальной работе
БУ СО ВО «КЦСОН Кичменгско-Городецкого района»

23 сентября 2022 года



(подпись)



Ф.И.О. проверяющего

Ознакомлен:

заведующая подразделением

« ____ » _____ 2022 г.

23 сентября 2022 года

(подпись)

Ф.И.О. заведующей