

## Отчет по работе системы внутреннего контроля по ГБУ КЦСОН Гордеевского района за 2019 год

В 2019 году в ГБУ КЦСОН Гордеевского района проверки соответствия предоставляемых социальных услуг государственным стандартам социального обслуживания населения и другим нормативным документам в сфере социального обслуживания населения, проводились в соответствии с годовыми планами проведения проверок контроля качества предоставления социальных услуг комиссией контроля 1-го и 2-го уровней, а также планами самоконтроля, утвержденными Приказом ГБУ КЦСОН Гордеевского района № 99 от «29» декабря 2018г.

Внутренний контроль качества предоставляемых социальных услуг в ГБУ КЦСОН Гордеевского района 1-го уровня осуществляется комиссией, в состав которой входят: директор учреждения, юрисконсульт, специалист по кадрам и заведующие трех отделений.

Контроль качества предоставляемых социальных услуг в ГБУ КЦСОН Гордеевского района 2-го уровня (перекрестный, взаимоконтроль) осуществляется заведующими отделений, согласно составленного плана.

Самоконтроль качества предоставляемых социальных услуг в ГБУ КЦСОН Гордеевского района 3-го уровня, осуществляется каждым отделением самостоятельно, по средством анкетирования, опросов, посещения клиентов отделения согласно плана отделения и графика.

Очередность на социальное обслуживание граждан отсутствует.

Каждым отделением проведен опрос получателей социальных услуг посредством анкетирования, в общей сложности 474 получателей, и комиссией внутреннего контроля в ноябре 2019 года 209 получателей. По результатам анкетирования замечаний к качеству социального обслуживания и неудовлетворенных граждан не выявлено. Доля удовлетворенных социальным обслуживанием составила 100 %.

В год комиссией контроля проведено 7 проверок, из них 4 внутренних (1-го уровня), и 3 перекрестных (2-го уровня). Результаты проверок оформлены в виде справок по результатам контроля. В них указаны выводы и рекомендации (предложения). Жалоб от граждан по качеству предоставления социальных услуг в 2019 году не поступало.

В ходе предоставления социальных услуг комплексным центром осуществляется взаимодействие с другими организациями, заинтересованными в качестве и доступности получения социальных услуг, заключены соглашения и договоры.

На постоянной основе осуществляется взаимодействие **отделения срочного социального обслуживания** и консультативной помощи (ССО и КП) с сельскими поселениями, их главами и специалистами, с целью информирования населения о предоставляемых услугах, а именно: заключения социального контракта, предоставления государственной социальной помощи, предоставление вещевой помощи, помощи в оформлении пожилых граждан в больницы и стационарные учреждения, предоставления компенсации зубопротезирования и многое другое. В отделение организован пункт проката технических средств реабилитации, который полноценно начнет работу в следующем году.

В ходе работы отделения ССО и КП было заключено 4 социальных контрактов на сумму 80000 тыс. рублей, оказано государственной помощи 139 семьям на сумму 810060 рублей, 3 гражданина пожилого возраста оформлено в стационарные учреждения, 10 гражданам предоставлена компенсация зубопротезирования, на сумму 24001 тыс. рублей.

Отделением на постоянной основе проводится анкетирование, в сентябре выборочно было опрошено 150 получателей социальных услуг, в ходе которого выяснено, что замечаний к качеству социального обслуживания и неудовлетворенных граждан не выявлено.

**Отделением помощи семье, женщинам и детям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации**, ведется база многодетных семей, оказывается помощь семьям, несовершеннолетним, находящимся в социально-опасном положении и т.д. Осуществляется взаимодействие с органами опеки и попечительства, комиссией по делам несовершеннолетних, полицией, системой здравоохранения, сельскими поселениями. Проводятся акции, направленные на оказание помощи семьям, «Семья семье» и др., выдается вещевая и продуктовая помощь и др. Ежегодно семьям с детьми, в которых оба родителя не трудоустроены, выдаются новогодние подарки.

Отделением на постоянной основе проводится анкетирование, в июле выборочно было опрошено 168 получателей социальных услуг, в ходе которого выяснено, что замечаний к качеству социального обслуживания и неудовлетворенных граждан не выявлено.

**Отделением социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов** осуществляется уход за гражданами района 17-тью штатными социальными работниками. С гражданами заключаются договора на оказание социальных услуг, осуществляется расчет на необходимые услуги.

Отделением на постоянной основе проводится анкетирование, в мае было опрошено 156 получателей социальных услуг, в ходе которого выяснено, что замечаний к качеству социального обслуживания и неудовлетворенных граждан не выявлено. Ежегодно осуществляется помощь пожилым гражданам в заготовке овощей на зиму. С октября 2019 года в отделении внедрены инновационные технологии социального обслуживания: Школа безопасности граждан пожилого возраста и инвалидов, Тревожная кнопка, Социальный почтовый ящик. В отделение организована школа по уходу за гражданами пожилого возраста и инвалидов, которая полноценно начнет работу в следующем году.

Положительным достижением деятельности комплексного центра является увеличение доходов за предоставляемые социальные услуги, по сравнению с 2018 годом в 1,1 раз (в 2018 году заработано - 1363050 рублей, в 2019 году - 1573150 рублей).

Комиссией внутреннего контроля было проведено выборочное анкетирование 209 получателей социальных услуг по трем отделениям учреждения, в ходе которого выяснено, что замечаний к качеству социального обслуживания и неудовлетворенных граждан не выявлено.

В соответствии с федеральным и региональным законодательством обеспечена информационная открытость учреждения, работает и регулярно пополняется официальный сайт учреждения. На нем отражена информация об учредителе комплексного центра, структура комплексного центра, контактные данные (адрес, номера телефоном, сотрудники), материально-техническое обеспечение, деятельность учреждения, предоставление социального обслуживания, планы работы, социальная реклама, инновационная деятельность, нормативная база, новости комплексного центра, анкета опроса граждан и многое другое.

В декабре 2019 года на учреждение в отделения, выделено 4 компьютера и МФУ для работы в базе данных, учета получателей социальных услуг.

В ходе проверок выявлены следующие проблемные моменты:

- необходимо обновление некоторого компьютерного оборудования и оргтехники;

Рекомендации для заведующих отделениями:

- Добиваться 100 % удовлетворенности граждан предоставляемым социальными услугами.
- Активизировать работу по привлечению волонтеров к организации и проведению различных мероприятий для граждан пожилого возраста и инвалидов.
- Совершенствовать и внедрять инновационные формы работы.
- Продолжить работу по информированию населения о работе и видах социальных услуг учреждения, в том числе используя интернет-ресурсы.
- Продолжить работу по проведению внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг.

Сотрудникам аппарата комплексного центра:

- Специалисту по кадрам - осуществлять мероприятия, по подбору персонала комплексного центра, разрабатывать план и осуществлять повышение квалификации работников.
- Инженеру-программисту – осуществлять мероприятия, направленные на открытость и своевременное наполнение сайта информацией.
- Бухгалтерии и юристконсульту – укреплять материально-техническую базу в пределах средств, предусмотренных на финансовый год.

Отчет подготовил:

Юристконсульт: Дубинина В.Н. \_\_\_\_\_