

Отчет по работе системы внутреннего контроля по ГБУ КЦСОН Гордеевского района за 2020 год

В 2020 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 № 92 от «30» декабря 2019г.

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, и комиссией внутреннего контроля в ноябре 2020 года 232 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 2020 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 13 социальных контрактов на сумму 827000 тыс. рублей, оказано государственной помощи 108 семьям на сумму 607083 рублей, 6 гражданам предоставлена компенсация зубопротезирования, на сумму 15000 тыс. рублей.

Отделением на постоянной основе проводится анкетирование, так выборочно были опрошены получатели социальных услуг, в ходе которого выяснено, что замечаний к качеству социального обслуживания и неудовлетворенных граждан не выявлено.

С 2020 года при отделении функционирует пункт проката технических средств реабилитации, в котором имеется костыль локтевой, трость и поручни, установлены тарифы на пользование ТСР.

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 д.р., выдается вещевая и продуктовая помощь и д.р. Ежегодно семьям с детьми, в которых оба родителя не трудоустроены, выдаются новогодние подарки. В отделении на учете состоит 126 многодетных семей, в которых 433 детей.

Отделением на постоянной основе проводится анкетирование, так выборочно были опрошены получатели 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 16-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 2020 года в отделении внедрены инновационные технологии социального обслуживания: «Не забудь больного», которой уже воспользовалось 15 получателей социальных услуг и «Выходные без одиночества», которой воспользовалось 70 получателей социальных услуг.

Положительным достижением деятельности комплексного центра является увеличение доходов за предоставляемые социальные услуги, по сравнению с 2018, 2019 годами).

С начала года было осуществлено 9 рейсов по доставке граждан старше 65 лет в медицинскую организацию для проведения диспансеризации в рамках национального проекта «Старшее поколение», в ходе которых было перевезено 64 гражданина. Однако, в связи с нестабильной эпидемиологической ситуацией данные поездки были отменены, но работа продолжалась. На выделенном транспорте для реализации проекта «Старшее поколение», осуществляется доставка продуктов питания и товаров первой необходимости гражданам, находящимся на надомном обслуживании в количестве 96 получателей. В рамках добровольческой помощи осуществлялась доставка продуктовых наборов гражданам старше 65 лет, вынужденных находиться дома из-за сложившейся эпидемиологической ситуации.

С июня 2020 года организована комиссионная работа по признанию граждан нуждающимися а социальном обслуживании.

Комиссией внутреннего контроля было проведено выборочное анкетирование 232 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.

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. 