

АКТ

о результатах выездной проверки государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области «Дом ночного пребывания»

28 сентября 2018г.

В соответствии с планом проверок отдела технологий социального обслуживания граждан Министерства социальной политики Свердловской области (далее – Министерство) комиссией в составе ведущего специалиста отдела технологий социального обслуживания граждан Т.С. Сигаевой проведена проверка полноты, объема и качества оказанных услуг государственным автономным учреждением социального обслуживания населения Свердловской области «Дом ночного пребывания» (далее – Учреждение).

Юридический адрес:

Свердловская область, г. Екатеринбург ул. Машинная, 9 а

Телефон: 8-(343) 2103280

По адресам места осуществления деятельности:

Свердловская область, г. Екатеринбург ул. Машинная, 9 а

Проверка проведена в присутствии:

1. Ташева А.Ю – директора ГАУ «Дом ночного пребывания»
2. Родыгиной И.У. - заместителя директора ГАУ «Дом ночного пребывания»;

В ходе проверки установлено:

Учреждение обслуживает территорию города Екатеринбурга.

1. Выполнение установленного государственного задания.

1.1. В соответствии с приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 29.12.2017 г. № 656 «Об утверждении государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных бюджетных и государственных автономных учреждений, подведомственных Министерству социальной политики Свердловской области, на 2018 год и плановый период 2019 и 2020 годов».

С приказом Министерства № 656 под роспись ознакомлены все специалисты и заведующие отделениями.

1.2. Объем государственных услуг, оказанных учреждением

Наименование государственной услуги (работы)	Единица измерения	Плановое значение на 2018 год	Фактическое значение за 9 месяцев 2018 г.	Процент выполнения	Причины отклонений при наличии
Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-	человек	862	666	103	

педагогических услуг. Социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных услуг.					
Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме	человек	780	579	99	
Предоставление социального обслуживания в полустационарной форме	человек	425	334	104,7	

Для подсчета услуг в настоящее время используется Информационная система «Социальное обслуживание населения» (ИС СОН). Используются локальные модули:

- 1.«Временный приют»;
- 2.«Общая срочная социальная помощь»;
- 3.«Служба социальное такси»
4. «Отчетность»;
- 5.«Информационная карта учреждения» (Паспорт).

Все модули ИС СОН установлены и эксплуатируются, ежемесячно в срок до 2 числа направляется база (файл COMMON.GDB) по защищенному каналу связи Vip.Net.

Для формирования реестра получателей социальных услуг данные обратившихся граждан вносятся в Журнал учета заявлений и обращений в Web-модуль «Социальное обслуживание населения».

Информация в Информационную систему заносится своевременно. При возникновении трудностей при работе с модулями Информационной системы «Социальное обслуживание населения» все вопросы решаются с помощью специалистов отделений или непосредственных разработчиков программы.

1.3. Порядок информирования потребителей государственных услуг. Наличие и удобство размещения информационного стенда, книги учета жалоб и предложений. Полнота информации в соответствии с ФЗ «О защите прав потребителя». Актуальность информации (своевременность обновления).

Актуальная информация о порядке и условиях предоставления социальных услуг, перечне социальных услуг, информации о платных социальных услугах, информация о руководителях Учреждения, вышестоящих организаций (Управление социальной политики по Ленинскому району г. Екатеринбурга, Министерства социальной политики) размещена на Информационных стендах учреждения по адресам: ул. Машинная, 9 а и на сайте Учреждения: <https://zabota027.msp.midural.ru/>

В Учреждении имеется «Книги отзывов и предложений» (под номенклатурным номером 05-07), журнал регистрации обращений граждан и организацией (под номенклатурным номером 01-21). По данной информации осуществляется обратная связь с клиентами по телефону, письменно, по средствам электронной связи.

Работа по информированию получателей социальных услуг проводится посредством личного приема, на сайте, стендах Учреждения, посредством проведения Дней открытых дверей, Информационных дней, а также выездных мобильных бригад в районы города (места скопления лиц без определенного места жительства и занятий) с выдачей Информационных буклетов и Памяток об организации социального обслуживания населения в Свердловской области и социального обслуживания в учреждении (об условиях и порядке предоставления социальных услуг)

В соответствии с приказом Министерства от 19.08.2015г. № 494 «О проведении независимой оценки качества оказания услуг ежеквартально проводится анкетирование более 50 получателей социальных услуг на предмет удовлетворенности качеством социальных услуг. Данные анкетирования оформляются Протоколом и сдаются ежеквартально в Министерство совместно с отчетами о выполнении государственного задания.

2. Характеристика учреждения на дату проверки.

2.1 Наличие в Учреждении документации:

Учреждение создано согласно постановления Правительства Свердловской области от 03.12.2013 года № 1471-ПП "О создании государственного автономного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области "Дом ночного пребывания" путем изменения типа существующего Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Свердловской области "Дом ночного пребывания». По состоянию на 23.09.2018 года в Учреждении имеются:

- Устав ГАУ «Дом ночного пребывания»;

- Свидетельство о постановке на учет Российской организации в налоговом органе по месту ее нахождения, выданного инспекцией Федеральной налоговой службы по Ленинскому району г. Екатеринбурга № 6671 от 01.01.2015 года ;

- Лист записи ЕГРЮЛ о внесении записи о государственной регистрации изменений, вносимых в учредительные документы юридического лица от 27.04.2015 года ГРН 2156658192766

- Лицензия на медицинскую деятельность №ЛО-66-01-003195 от 19.02.2015 года.

В Учреждении издан приказ №6/1 от 18.03.2015 года «О разработке и внедрении Системы менеджмента качества (СМК) и Системы менеджмента социальной ответственности (СМ СО) с целью сертификации ГАУ "Дом ночного пребывания ". начата реализация проекта по разработке и внедрению СМК по международному стандарту ISO 9001:2008и СМ СО по международному стандарту IQ Net SR 10. Данные международные стандарты подчеркивают важность результатов и улучшения результативности в области социальной ответственности и менеджмента качества. Назначен представитель руководства по социальной ответственности и группа внутренних аудиторов с целью осуществления проверки соответствия деятельности по предоставлению социальных услуг в сфере социального обслуживания населения Свердловской области в ГАУ "Дом ночного пребывания" требованиям международных стандартов ISO 9001:2015 и IQ Net SR 10:2015.

Комиссия ежеквартально проводят проверки качества услуг оказываемых сотрудниками отделений. Акты проверок утверждаются директором, ознакомление специалистов и заведующих с актами производится своевременно и под роспись, при

выявлении нарушений проводятся внеплановые проверки.

Разработаны и утверждены приказом директора положения, регламентирующие работу учреждения и отделений.

Паспорт безопасности Учреждения утвержден директором и согласован с соответствующими структурами (начальником УФСБ России по Свердловской области, «начальником УВО по г. Екатеринбург» филиал ФГКУ «УВО ВНГ России по Свердловской области», начальником ОНД и ПР МО «г. Екатеринбург» УНД И ПР ГУ МЧС России по Свердловской области), 5 сентября 2018 года.

В 2016 году директор учреждения, заместитель директора, руководитель службы «Социальное такси» прошли обучение по охране труда, пожарной безопасности по программе для руководителей и специалистов организаций.

В 2016 году директор учреждения прошел обучение по «Программе подготовки должностных лиц и специалистов гражданской обороны Свердловской областной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций».

В июне 2017 году проведена специальная оценка условий труда 45 рабочих мест.

2.2 Наличие лицензии на медицинскую деятельность. Виды медицинских услуг, оказываемых в Учреждении.

Учреждение осуществляет медицинскую деятельность на основании лицензии № ЛО- 66-01-003195 от 19 февраля 2015 года

620142, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Машинная, 9 а

При оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): 1) при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: сестринскому делу. При проведении медицинских осмотров, медицинских освидетельствований и медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги): 1) при проведении медицинских осмотров по: медицинским осмотрам (предрейсовым, послерейсовым).

С учетом индивидуальных потребностей получателям социальных услуг в учреждении предоставляются следующие виды социально – медицинских услуг:

социально-медицинские услуги:

проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки;

систематическое наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг;

содействие в госпитализации получателей социальных услуг;

содействие в получении полиса обязательного медицинского страхования

Последняя поверка медицинского оборудования (измерители артериального давления, алкотестера) проводилась по договору № М 18-6864 от 05.07.2018 г., по договору № 18-7294-Торг от 09.07.2018 г приобретены новые тонометры в количестве 2 шт.

2.3 Организация питания. Соблюдение натуральных норм питания. Обеспечение контроля качества питания, соблюдения требований санитарно - гигиенического режима на пищеблоке.

В учреждении отсутствует пищеблок. Организация горячего питания осуществляется в модульном здании «Пункте социальной помощи - Пункте питания» в рамках срочных социальных услуг в соответствии с договором № 01/01/18 от 01.01.2018 с ООО «Кафе-столовая «Пельмешка».

2.4 Мероприятия, направленные на соблюдение требования санитарных правил и норм. Нарушения, выявленные органами Роспотребнадзора. Меры по исполнению предписаний

В Учреждении проверка органами Роспотребнадзора не проводилась.

2.5 Работа по обеспечению пожарной безопасности учреждения. Объемы финансирования в текущем году. Нарушения, выявленные органами Госпожнадзора. Меры по исполнению предписаний Госпожнадзора.

Ответственным за соблюдение пожарной безопасности является директор учреждения, ответственным за проведение всех видов инструктажей по противопожарной безопасности является заместитель директора Родыгина И.У.

В Учреждении разработаны и утверждены в 2016 году инструкции о мерах пожарной безопасности.

Инструктажи с сотрудниками Учреждения проводятся 1 раз в полугодие, а также внеплановые инструктажи по пожарной безопасности под роспись в журнале регистрации инструктажей (номенклатурный номер 01-03).

Учреждением заключены договора

1. 1942 от 09.01.2018 г. на оказание услуг по техническому обслуживанию охранно-пожарной и тревожной сигнализации, комплекса технических средств охраны на объектах с ООО «Электрикс».
2. № 4-2/4 от 09.01.2018 об экстренном вызове и выезде полиции вневедомственной охраны в случае угрозы безопасности граждан с ФГКУ УВО ГУ МВД России по Свердловской области. Оборудован уголок по правилам пожарной безопасности.
3. №021-18-ТМО от 01.01.2018 г на оказание услуг по техническому мониторингу и обслуживанию сигналов с ООО «Актай-Мониторинг»

Здание Учреждения оборудовано приборами охранно-пожарной сигнализации, самосветящимися табло «Выход»; все приборы исправны, в рабочем состоянии. В учреждении имеются 17 огнетушителей. Огнетушители исправны, к работе пригодны;

правила хранения и размещения огнетушителей соблюдаются. В августе 2018 года прошла проверка, испытание и перезарядка огнетушителей.

Пути эвакуации: коридоры, основные и запасные выходы, лестничные клетки свободны. Двери запасных эвакуационных выходов открываются легко. План эвакуации людей на случай пожара утвержден директором Учреждения. В помещениях вывешены на видных местах таблички с указанием номера телефона пожарной охраны, основные требования пожарной безопасности и действия сотрудников при обнаружении пожара.

Электрические розетки, электрические выключатели закреплены; электроприборы и электрооборудование находятся в исправном состоянии.

2.6 Наличие помещений в Учреждении, соответствующих условиям, необходимым для перемещения инвалидов в колясках.

Помещения необходимые для перемещения инвалидов в коляске отсутствуют.

2.7 Обеспеченность автотранспортом.

Автопарк автомобилей «Социальное такси» составляет 16 единиц.

2.8 Кадровая обеспеченность Учреждения.

Укомплектованность кадрами: По состоянию на 01.09.2018 года фактическая численность работников составила 35 человек, занято ставок 54,75, что составляет 50,3% от штатной численности (67,5 ставок).

Среди работников Учреждения 11 имеют высшее образование, 9 среднее профессиональное, 9 начальное-профессиональное, 10 среднее(полное) общее образование.

Мероприятия по привлечению и закреплению кадров.

Сотрудники учреждения ежемесячно посещают семинары, проводимые в Министерстве, в других ведомствах и учреждениях. За 9 месяцев 2018 года обучено 18 сотрудников учреждения.

2.9 Деятельность Попечительского Совета. Сотрудничество с общественными и негосударственными организациями и объединениями.

В 200 году создан Попечительский совет.

В Учреждении ведется работа с общественными организациями и благотворительными фондами (общественными организации «Красный крест», «Вместе» и благотворительные фондами "Возрождение", «Пища жизни», «Небо», «Люблю и Благодарю»), ведется учет соглашений о сотрудничестве (04-14)

В течение года проведены мероприятия с помощью данных социальных партнёров Учреждения - Новый год, Масленица, Пасха, День пенсионера и др.

3. Проверка соответствия нормативным документам по видам обслуживания.

Отделение срочного социального обслуживания

В состав отделения входят следующие специалисты: заведующий отделением, специалист по социальной работе, психолог, паспортист.

Всего обслужено получателей социальных услуг за 9 месяцев 2018 года 726 человек, предоставлено 46894 социальных услуг.

В соответствии с действующим законодательством социальные услуги предоставляются получателю социальных услуг, признанному нуждающимся в социальном обслуживании, имеющим разработанную Индивидуальную программу предоставления социальных услуг (ИППСУ) и на основании договора о предоставлении социальных услуг, заключенного между поставщиком социальных услуг и получателем социальных услуг.

Заключение договора о предоставлении социальных услуг осуществляется на основании следующих документов:

- заявление гражданина (его законного представителя) по форме, утвержденной приказом Минтруда России от 28.03.2014 № 159н (Каждый получатель социальных услуг при обращении заполняет заявление и оформляет согласие на обработку персональных данных);
- документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг;
- ИППСУ;
- Документ, подтверждающий место, жительства либо пребывания фактического проживания получателя социальных услуг;
- Справка о доходах получателя социальных услуг;
- Документ, подтверждающий категорию лиц, имеющих бесплатное социальное обслуживание, в соответствии с Постановлением Правительства Свердловской области от 18.12.2014 г. № 1149-ПП.

Зачисление получателя социальных услуг на социальное обслуживание производится на основании приказа директора Учреждения. Вышеперечисленные документы формируются в Личное дело получателя социальных услуг.

Договор в двух экземплярах подписывается директором Учреждения и получателем социальных услуг (1экз остается у получателя социальных услуг, 2эк. - в Личное дело получателя социальных услуг).

Приложениями к договору являются:

1. Расчетный лист предоставляемых социальных услуг;

При оказании социальных услуг Учреждение соблюдает условия предоставления социальных услуг в соответствии с приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г № 482 "Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции".

Специалисты отделения при каждом посещении получателей социальных услуг записывают в журналы учета социальных услуг (номенклатурный номер 04 - 11) дату их посещения и наименование всех оказанных им социальных услуг, что подтверждается подписью получателя социальных услуг.

Предоставление срочных услуг осуществляется в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг, без составления индивидуальной программы и заключения договора о предоставлении социальных услуг.

Подтверждением предоставления социальных услуг является акт о предоставлении срочных социальных услуг, подтвержденный подписью получателя.

Заведующая отделением и специалист по социальной работе вносят данные по каждому получателю социальных услуг (наименование и количество оказанных услуг) в ИС СОН модули «Общая срочная социальная помощь», «Временный приют».

В результате внесенных данных, формируется ежемесячно Акт о предоставлении социальных услуг, содержащий сведения о получателе и поставщике услуг, видах и объеме предоставленных социальных услуг, дате и условиях их предоставления. Акт о

предоставлении социальных услуг за месяц подтверждается подписями поставщика и получателя социальных услуг.

В учреждении с учетом индивидуальных потребностей получателям социальных услуг предоставляются следующие виды социальных услуг:

1) социально-бытовые услуги:

предоставление площади жилых помещений согласно утвержденным нормативам;
предоставление в пользование мебели согласно утвержденным нормативам;
предоставление мягкого инвентаря (постельные принадлежности) согласно утвержденным нормативам;
уборка жилых помещений;
предоставление условий для соблюдения правил личной гигиены и санитарии;
обеспечение сохранности личных вещей и ценностей, сданных на хранение организации социального обслуживания, согласно установленному порядку;
помощь в написании, оформлении и прочтении писем и различных документов;
социальная услуга "Социальное такси";

2) социально-медицинские услуги:

проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки;
систематическое наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;
выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг;
содействие в госпитализации получателей социальных услуг;
содействие в получении полиса обязательного медицинского страхования;

3) социально-психологические услуги:

психодиагностика и обследование личности (выявление и анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности получателя социальных услуг, влияющих на отклонения в его поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми, для составления прогноза и разработки рекомендаций по психологической коррекции личности получателя социальных услуг);

психологическая коррекция (активное психологическое воздействие, направленное на преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении получателя социальных услуг, для обеспечения соответствия этих отклонений возрастным нормативам, требованиям социальной среды и интересам получателя социальных услуг);

социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений;

психологическая помощь и поддержка, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг;

4) социально-педагогические услуги:

организация досуга (посещение театров, выставок, экскурсии, концерты и другие мероприятия);

5) социально-трудовые услуги:

оказание помощи в трудоустройстве;

6) социально-правовые услуги:

оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг;

оказание помощи в получении юридических услуг;

консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов;

содействие в оформлении регистрации по месту пребывания;

7) срочные социальные услуги:

содействие в получении временного жилого помещения;

проведение опроса и первичной социальной диагностики граждан для оценки их реального положения;

содействие в госпитализации получателей социальных услуг, нуждающихся в лечении, в медицинские организации;

содействие в восстановлении документов, удостоверяющих личность, включая фотографирование на документы;

содействие в поиске родственников и восстановлении утраченных связей с ними;

оказание помощи в подготовке документов, направляемых в различные инстанции по конкретным проблемам получателей социальных услуг;

консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов;

обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;

содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия.

Оплата за социальные услуги, предоставляемые в ГАУ «Дом ночного пребывания», происходит в соответствии с приказами №12 от 09 января 2018 года «Об установлении тарифов на 2018 год», № 49 от 28 августа 2018 года «Об изменении тарифов на услуги».

Отделение Служба «Социальное такси»

Отделение Службы «Социальное такси» предоставляет социально-бытовую услугу «Социальное такси» - доставка к социально-значимым объектам.

В состав отделения входят следующие сотрудники: заведующий службой «Социальное такси», водители автомобилей (транспортировщики), диспетчер, слесарь-ремонтник.

Автопарк автомобилей «Социальное такси» составляет 16 единиц, из них:

- 4 с подъемниками (Пежо Боксер – 2, Газель – 2);

- 1 микроавтобус (Фиат Дукато);

- 10 легковых (Ситроен Берлинго – 6, Пежо Партнер – 1, Лада Ларгус – 2, Лада Гранта – 1);

- 1 – бортовая (Газель).

Штат водителей – 13, списочная численность - 11.

Весь автотранспорт технически исправен. Используется в полном объеме.

Всего за 9 месяцев 2018 года обслужено службой «Социальное такси» получателей социальных услуг - 853 человек, предоставлено 3979 социальных услуг.

Заключение договора о предоставлении социальных услуг осуществляется на основании следующих документов:

- заявление гражданина (его законного представителя) по форме, утвержденной приказом Минтруда России от 28.03.2014 № 159н

(Каждый получатель социальных услуг при обращении заполняет заявление и оформляет согласие на обработку персональных данных);

- документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг;
- ИПСУ;
- Документ, подтверждающий место жительства либо пребывания фактического проживания получателя социальных услуг;
- Справка о доходах получателя социальных услуг и членов его семьи;
- Документ, подтверждающий категорию лиц, имеющих бесплатное социальное обслуживание, в соответствии с Постановлением Правительства Свердловской области от 18.12.2014 г. № 1149-ПП.

На каждого получателя социальных услуг составлен договор на обслуживание (номенклатурный номер 08-07). Учет договор ведется в журнале регистрации договоров (номенклатурный номер 08-06).

Подтверждением предоставления социальной услуги «Социальное такси» является акт о предоставлении социальных услуг, подтвержденный подписью получателя. Акты выполненных работ фиксируются в журнале регистрации выполненных работ (08-13), акты выполненных работ (08-12).

Тариф за услугу «Социальное такси» составляет 24, 90 руб, в соответствии с приказом ГАУ «Дом ночного пребывания» № 49 от 28 августа 2018 года «Об изменении тарифов на услуги».

Диспетчер службы вносит данные по каждому получателю социальных услуг в ИС СОН модуль «Социальное такси».

Отчеты по работе службы «Социальное такси» составляются ежемесячные, ежеквартальные, годовые (08-11).

4. По итогам проведенной проверки рекомендовано:

1. Продолжить работу по внедрению и эксплуатации модулей Информационной системы «Социальное обслуживание населения».
2. Своевременное ведение текущей и отчетной документации в отделении службы «Социальное такси».

Ведущий специалист отдела технологий
социального обслуживания граждан -

Т.С. Сигаева

Ознакомлен:
директор государственного
автономного учреждения социального
обслуживания населения
Свердловской области
«Дом ночного пребывания»

А.Ю. Тащев