

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБУСО МО «МКЦСОН»
Юрманова Л.В.
«30» сентября 2016г.



АКТ
Оценки качества оказания государственных услуг
ГБУСО МО «Межмуниципальный КЦСОН»

На основании приказа директора учреждения от 11.01.2016 № _____ комиссией в составе:

Председатель комиссии: заместитель директора по социальным вопросам ___Кузина Ирина Юрьевна;

Члены комиссии: заместитель директора по безопасности и общим вопросам Пидяш Николай Николаевич;

заведующий отделением дневного пребывания № 1 Хусточкина Марина Николаевна;

заведующий отделением дневного пребывания № 2 _Еременко Светлана Владимировна;

заведующий отделением дневного пребывания № 3 Никонова Вера Михайловна;

заведующий отделениями милосердия и «дом-интернат малой вместимости» Жаворонкова Елена Николаевна;

заведующий социально-реабилитационным отделением ___Баландина Татьяна Олеговна

была проведена проверка деятельности учреждения (в рамках внутреннего контроля) – оценка деятельности учреждения по качеству оказанных государственных услуг:

- предоставление социального обслуживания в полустационарной форме, включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг (социальное обслуживание в отделениях дневного пребывания с организацией двухразового питания);
- предоставление социального обслуживания в полустационарной форме, включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг (организация отдыха и досуга с целью социального обслуживания);
- предоставление социального обслуживания в полустационарной форме включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-

психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг (социальное обслуживание в отделениях дневного пребывания (без организации питания) для реабилитации инвалидов, лиц старше 18 лет).

- Предоставление социального обслуживания в форме на дому, включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг (очная) (Организация социального обслуживания в отделениях срочного социального обслуживания)
- Предоставление социального обслуживания в стационарной форме, включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг (очная) (социальное обслуживание в отделениях временного проживания до 31.05.2016)
- Предоставление социального обслуживания в стационарной форме, включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг (очная) (социальное обслуживание в домах-интернатах малой вместимости) с 01.06.2016

В результате проверки установлено следующее:

1. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение.

Документы, регламентирующие деятельность учреждения, имеются в полном объеме в соответствии с требованиями Национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р 53060-2008 «Социальное обслуживание населения Документация учреждений социального обслуживания». (Устав, изменения в устав от 06.10.15, от 27.05.16, свидетельство о государственной регистрации юр.лица от 22.12.2004, свидетельство о постановке на учет в налоговом органе от 22.12.2004, лицензия на осуществление медицинской деятельности. Документы своевременно пересматриваются и обновляются, устаревшие документы из обращения изымаются.

2. Обеспечение комплексной безопасности учреждения и граждан, находящихся на обслуживании в учреждении.
- Все запланированные мероприятия по комплексной безопасности и мероприятия по программе производственного контроля в учреждении выполнены:

- По результатам внеплановых проверок учреждения в декабре 2015 года и октябре 2016 года представителями отдела государственного пожарного надзора (ОГПН) нарушений требований пожарной безопасности в учреждении не выявлено;
- Ежеквартально проверяются первичные средства пожаротушения (ПСПТ) с внесением записи в паспорт огнетушителя;
- Ежемесячно проводится техническое обслуживание технических средств охранной сигнализации;
- Проведено 11 тренировочных занятий по эвакуации сотрудников учреждения и пребывающих (проживающих) в учреждении граждан, при угрозе и возникновении ЧС (ПБ и АТЗ)
- Проведено 2 заседания Рабочей группы учреждения;
- Проводится (согласно договора) обслуживание и проверка работоспособности резервного источника электропитания;
- Проведено 2 занятия сотрудниками учреждения и пребывающими (проживающими) в учреждении гражданами по вопросам АТЗ и ПБ и ГО;

Денежные средства, выделенные на мероприятия по комплексной безопасности, использованы в полном объеме.

В результате проверки установлено фактическое значение на отчетный период – 100%.

3. В учреждении помещения оснащены и укомплектованы оборудованием, техническими и иными средствами необходимыми для качественного оказания социальных услуг. Состояние оборудования и помещений, аппаратуры и приборов соответствует требованиям Постановления №58 от 18.05.2010 г. об утверждении СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность» и ФЗ от 30.03.199 г. №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».

Использование оборудования осуществляется правильно и эффективно. Неисправное оборудование своевременно ремонтируется, либо заменяется.

За счет спонсорской помощи приобретены: спортивные тренажеры – 4 шт., газонокосилка – 1 шт., посудомоечная машина – 1 шт.

В результате проверки установлено фактическое значение за отчетный период – 100%.

4. За отчетный период массовой заболеваемости инфекционными респираторными заболеваниями обслуживаемых граждан в учреждении не было.

В учреждении осуществляются мероприятия по профилактике массовой заболеваемости:

- обработка учреждения дезинфицирующими средствами;
- кварцевание бактерицидными лампами;
- проведение лекций по профилактике заболеваний;
- соблюдение санитарно-эпидемиологического режима (ФЗ от 30.03.1999г. №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»);
- получатели социальных услуг употребляют фито-чай и кислородные коктейли, регулярно находятся на свежем воздухе.

В результате проверки установлено фактическое значение за отчетный период – 100%.

5. Граждане, находящиеся на обслуживании в отделениях учреждения, полностью удовлетворены качеством и доступностью предоставляемых им социальных услуг. Ежемесячно проводится анкетирование получателей социальных услуг, находящихся на обслуживании. Результаты опроса – положительные. Жалоб на качество предоставления социальных услуг не поступало.

В результате проверки установлено фактическое значение на отчетный период – 100%.

6. Произведена оценка состояния информационной открытости учреждения и порядка предоставления услуг клиентам социальной службы в соответствии с Законом Российской Федерации от 12.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации», 07.02.1992; ФЗ № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Постановлением правительства РФ от 24.11.2014 №1239 «Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг в информационно телекоммуникационной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; ФЗ от 08.05.2010 №83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты в связи с совершенствованием положения государственных (муниципальных) учреждений» требованиями к размещению информации об учреждении на официальном сайте РФ для размещения информации о государственных учреждениях в сети «Интернет» (www.bas.gov.ru) и Приказа министра социальной защиты населения МО от 30.07.2014г. № 18П-205.

Информация об учреждении, порядок и правила предоставления оказываемых социальных услуг, их безопасность, эффективность, и качество соответствуют существующим стандартам.

При входе на территориях учреждения размещены вывески с наименованием учреждения, указанием его адреса и режима работы.

На всех территориях учреждения размещены информационные стенды, на которых в полном объеме представлена информация о деятельности учреждения:

- нормативные документы о действующем социальном законодательстве;
- информация о поставщике социальных услуг ГБУСО МО «Межмуниципальный КЦСОН»;
- информация о порядке предоставления социальных услуг;
- перечень гарантированных и дополнительных услуг, предоставляемых в учреждении с указанием тарифов;
- книга отзывов и предложений;
- права и обязанности получателей социальных услуг и поставщика услуг (Центра).

Регулярно обновляется информация о поставщике социальных услуг на официальном сайте учреждения, в сети Интернет (www.bus.gov.ru).

Ежемесячно выпускается информационная газета «Феникс», где освещается деятельность учреждения. Размещается информация о Центре в местных газетах («Факт», «Реутов», «Прореутов»)

В результате проверки установлено фактическое значение на отчетный период – 100%.

7. Проверено проведение информационно-разъяснительной работы среди граждан, а также популяризация деятельности учреждения. Для граждан пожилого возраста и

инвалидов, проживающих в г.Реутов, г.о.Балашиха, мкр-он Железнодорожный через СМИ и путем проведения анкетирования и опросов в отделениях учреждения, проводится информационно-разъяснительная работа и работа по популяризации деятельности учреждения.

Имеется информационный сайт учреждения (www.balcsso.ru), который регулярно обновляется.

За 9 мес.2016 года на сайте учреждения было освещено 540 мероприятий, проводимых в Центре, instagram- 300 публикаций, социальные сети: вконтакте и одноклассники – 50 публикаций, 20 статей в газетах, выпущено 6 видеорепортажей на каналах ТВ (ТВ г.Реутов, Социальная служба Подмосковья, 360. Подмосковье, НТВ), 10 статей в сети Интернет на сторонних сайтах.

На сайте учреждения работает версия для слабовидящих граждан. Ежедневно проводится мониторинг работоспособности сайта. Контент сайта обновляется не реже 5 раз в неделю, ежедневно осуществляется добавление страниц и разделов сайта.

Проведено 24 встречи с общественными организациями, изготовлено и распространено около 3000 буклетов для размещения информации об учреждении и в лифтах, почтовых ящиках, в общественных организациях, в учреждениях здравоохранения, УСЗН, МФЦ, ПФР. На всех территориях учреждения имеются справочно-информационные стенды, плакаты.

В результате проверки установлено фактическое значение на отчетный период – 100%.

8. За отчетный период чрезвычайных происшествий в учреждении не было.

В результате проверки установлено фактическое значение на отчетный период – 100%.

9. Проверено соблюдение сохранности имущества, переданного на правах оперативного управления учреждению.

В результате проверки установлено – имущество используется по целевому назначению. Регулярно проводится техническое обслуживание зданий, имущества и оборудования.

В результате проверки установлено фактическое значение на отчетный период – 100%.

10. Укомплектованность учреждения специалистами, оказывающими услуги по предоставлению социального обслуживания в полустационарной и стационарной формах, а также срочному социальному обслуживанию соответствует штатному расписанию и тарификационному списку.

.Квалификация и образование персонала соответствует занимаемым должностям.

В результате проверки установлено фактическое значение на отчетный период – 100%.

11. Не реже одного раза в пять лет проводится переподготовка и повышение квалификации специалистов учреждения. Повышение квалификации проводится в соответствии с Планом проведения обучения в соответствии с Трудовым кодексом РФ от 30.12.2001 №197-ФЗ, Распоряжением Министерства социальной защиты населения М.О. от 22.07.2010 № 28-р «Об утверждении Положения о порядке проведения аттестации работников государственных бюджетных учреждений социального обслуживания М.О., подведомственных Министерству социальной защиты населения

Московской области». За отчетный период квалификацию повысили 3 сотрудника учреждения. Проведена аттестация сотрудников на соответствие занимаемым должностям.

Должностные инструкции работников разработаны и утверждены. Все сотрудники обладают высокими морально-этическими качествами, чувством ответственности и справедливости, корректны и доброжелательны.

В результате проверки установлено фактическое значение на отчетный период – 100%.

12. Ведется контроль за деятельностью структурных подразделений в соответствии с Положением о внутреннем контроле и плане осуществления проверок.

В результате проверки установлено фактическое значение на отчетный период – 100%.

12. Нарушений санитарного законодательства в соответствии с Актами проведения проверок за отчетный период не выявлено.

В результате проверки установлено фактическое значение на отчетный период – 100%.

13. Комиссией проведена проверка оказания социальных услуг, повышение качества и эффективности их оказания.

В учреждении разработан план мероприятий, направленных на совершенствование деятельности организации при предоставлении социального обслуживания в рамках следующих нормативно-правовых актов:

Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

Закон Московской области от 04.12.2014 №161/2014-ОЗ «Об установлении мер социальной поддержки и стимулирования работников организаций социального обслуживания населения Московской области»;

Коллективный договор от 25.01.2016 г

В результате проверки установлено фактическое значение на отчетный период – 100%.

14. Проверена доля получателей социальных услуг, получающих социальные услуги, от общего числа получателей, находящихся на социальном обслуживании в организации. Все граждане, находящиеся на обслуживании в отделениях учреждения, получают социальные услуги в полном объеме в соответствии с заключенными договорами.

В результате проверки установлено фактическое значение на отчетный период – 100%

14. Проверена доступность получения социальных услуг в организации.

В учреждении имеется возможность:

- сопровождения получателя социальных услуг при передвижении по территории учреждения социального обслуживания, а также при пользовании услугами;
- самостоятельного передвижения по территории учреждения социального обслуживания;
- входа, выхода;
- перемещения внутри организации (инвалидам, передвигающимся на креслах-колясках, возможно перемещение в пределах 1 этажа в сопровождении сотрудника центра);
- для отдыха в сидячем положении.

Оборудование и носители информации размещены на доступном расстоянии. В отделениях на территориях г.о. Балашиха, г.Реутов входы и лестничные пролеты

оборудованы пандусами. В ОДП г.о.Балашиха во всех помещениях имеются тактильные информационные таблички. Жилые помещения и санитарные комнаты соответствуют нормам на всех территориях Центра
В результате проверки установлено фактическое значение за отчетный период – 100%.

Председатель комиссии: _____ Кузина И.Ю.

Члены комиссии:

Пидяш Н.Н

Еременко С.В.

Хусточкина М.А.

Никонова В.М.

Жаворонкова Е.Н.

Баландина Т.О.