

г. Ростов-на-Дону

«30» 11 2017

12-00 часов

АКТ ПРОВЕРКИ

органом государственного контроля (надзора), органом муниципального контроля
юридического лица, индивидуального предпринимателя

№ 7

Выездная проверка по адресу/адресам: Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, ул. Станиславского, 124

документарная проверка по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Лермонтовская, 161

На основании: приказа минтруда области от 27.10.2017 №293 «О проведении плановой документальной и выездной проверки юридического лица, индивидуального предпринимателя»
была проведена плановая документальная и выездная проверка

в отношении: муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания населения Кировского района города Ростова-на-Дону», ИНН - 6163136915, ОГРН - 1146196111159

Дата и время проведения документальной проверки:

«07»	11	2017 г.	с	09	час.	00	мин.	до	18	час.	00	мин.	Продолжительность	8	час.
«08»	11	2017 г.	с	09	час.	00	мин.	до	18	час.	00	мин.	Продолжительность	8	час.
«09»	11	2017 г.	с	09	час.	00	мин.	до	18	час.	00	мин.	Продолжительность	8	час.
«10»	11	2017 г.	с	09	час.	00	мин.	до	16	час.	45	мин.	Продолжительность	7	час.
«13»	11	2017 г.	с	09	час.	00	мин.	до	18	час.	00	мин.	Продолжительность	8	час.
«14»	11	2017 г.	с	09	час.	00	мин.	до	18	час.	00	мин.	Продолжительность	8	час.
«15»	11	2017 г.	с	09	час.	00	мин.	до	18	час.	00	мин.	Продолжительность	8	час.
«16»	11	2017 г.	с	09	час.	00	мин.	до	18	час.	00	мин.	Продолжительность	8	час.
«17»	11	2017 г.	с	09	час.	00	мин.	до	16	час.	45	мин.	Продолжительность	7	час.
«20»	11	2017 г.	с	09	час.	00	мин.	до	18	час.	00	мин.	Продолжительность	8	час.
«21»	11	2017 г.	с	09	час.	00	мин.	до	18	час.	00	мин.	Продолжительность	8	час.
«22»	11	2017 г.	с	09	час.	00	мин.	до	18	час.	00	мин.	Продолжительность	8	час.
«23»	11	2017 г.	с	09	час.	00	мин.	до	18	час.	00	мин.	Продолжительность	8	час.
«24»	11	2017 г.	с	09	час.	00	мин.	до	16	час.	45	мин.	Продолжительность	7	час.
«27»	11	2017 г.	с	09	час.	00	мин.	до	18	час.	00	мин.	Продолжительность	8	час.
«28»	11	2017 г.	с	09	час.	00	мин.	до	18	час.	00	мин.	Продолжительность	8	час.
«29»	11	2017 г.	с	09	час.	00	мин.	до	18	час.	00	мин.	Продолжительность	8	час.
«30»	11	2017 г.	с	09	час.	00	мин.	до	12	час.	00	мин.	Продолжительность	3	час.

Дата и время проведения выездной проверки: отделений социального обслуживания на дому:

«21»	11	2017 г.	с	09	час.	00	мин.	до	13	час.	00	мин.	Продолжительность	4	час.
«23»	11	2017 г.	с	09	час.	00	мин.	до	13	час.	00	мин.	Продолжительность	4	час.

Общая продолжительность проверки: 18 рабочих дней/136 часов

(рабочих дней/часов)

Акт составлен: Министерством труда и социального развития Ростовской области

С копией распоряжения/приказа о проведении проверки ознакомлен(ы): Марченко Т.Е. директор муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания населения Кировского района города Ростова-на-Дону» Марченко Т.Е. 31.10.2017 11 ч.30 мин.

Дата и номер решения прокурора (его заместителя) о согласовании проведения проверки: согласован план на 2017 год

Лица, проводившие проверку: Пугачева Ирина Алексеевна – ведущий ревизор контрольно-ревизионного отдела минтруда области (руководитель проверки), Скаркина Карина Владимировна – ведущий специалист отдела по делам ветеранов и нестационарных форм обслуживания управления организации социального обслуживания минтруда области, Аверьянов Игорь Владимирович – ведущий специалист отдела стационарных учреждений управления организации социального обслуживания минтруда области

При проведении проверки присутствовали: директор муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания населения Кировского района города Ростова-на-Дону» Марченко Т.Е., заведующая отделением социального обслуживания на дому № 2 Мирзобоева А.В., заведующая отделением социального обслуживания на дому № 3 Берлизова О.А., заведующая отделением социального обслуживания на дому № 4 Крючкова М.В., заведующая СОСМО Суховеева Л.А.

В ходе проведения проверки установлено.

Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Кировского района города Ростова-на-Дону» (далее - МБУ «ЦСОН», Центр, учреждение) создано на основании Постановления Администрации города Ростова-на-Дону от 01.09.2014 № 970 «О реорганизации муниципальных казенных учреждений социальной защиты населения районов города Ростова-на-Дону в форме выделения муниципальных бюджетных учреждений социального обслуживания населения районов города Ростова-на-Дону. МБУ «ЦСОН» до реорганизации являлось структурным подразделением муниципального казенного учреждения социальной защиты населения Кировского района города Ростова-на-Дону.

Приказом департамента социальной защиты населения города Ростова-на-Дону от 20.11.2014 №159 утвержден Устав муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания населения Кировского района города Ростова-на-Дону». В связи с вступлением в силу с 01.01.2015 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Областного закона от 03.09.2014 № 222-ЗС «О социальном обслуживании граждан в Ростовской области» (далее Областной закон от 03.09.2014 № 222-ЗС) Приказом департамента социальной защиты населения города Ростова-на-Дону от 15.12.2016 № 342 внесены изменения в Устав муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания населения Кировского района города Ростова-на-Дону».

Учредителем и собственником имущества МБУ «ЦСОН» является муниципальное образование город Ростов-на-Дону.

Функции и полномочия учредителя осуществляет Департамент социальной защиты населения города Ростова-на-Дону.

Функции и полномочия собственника осуществляет Департамент социальной защиты населения города Ростова-на-Дону.

Согласно Уставу организационно-правовая форма МБУ «ЦСОН» - учреждение. МБУ «ЦСОН» является некоммерческой организацией. МБУ «ЦСОН» является муниципальным учреждением бюджетного типа.

Предметом деятельности МБУ является удовлетворение потребностей в социальных услугах граждан. Целями деятельности МБУ являются реализация прав граждан на социальное обслуживание, предоставление гражданам социальных услуг.

В соответствии с основными видами деятельности МБУ предоставляет следующие социальные услуги гражданам в форме социального обслуживания на дому:

социально-бытовые услуги, социально-медицинские услуги, социально-психологические услуги, социально-педагогические услуги, социально-трудовые услуги, социально-правовые услуги, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности (с учетом заболевания и инвалидизации), срочные социальные услуги.

Получатели социальных услуг:

граждане, полностью или частично утратившие способность либо возможность осуществлять самообслуживание в связи с преклонным возрастом, болезнью, инвалидностью (в том числе дети-инвалиды);

граждане пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) и инвалиды, страдающие психическими расстройствами (в стадии ремиссии), туберкулезом (за исключением активной формы), тяжелыми заболеваниями (в том числе онкологическими) в поздних стадиях;

лица, пострадавшие в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов.

МБУ осуществляет профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании и оказывает содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение).

МБУ вправе осуществлять в соответствии с целями, для достижения которых оно создано, иные виды деятельности, не противоречащие действующему законодательству, в том числе:

организация и проведение информационных встреч получателей социальных услуг со специалистами органов и организаций различных сфер деятельности по вопросам предоставления медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной и иной помощи;

издание и распространение методических пособий, листовок, буклетов по актуальным социальным проблемам, проведение исследований и опросов;

содействие в транспортировке получателей социальных услуг, в том числе оказание дополнительной услуги «социальное такси»;

содействие в повышении правовой грамотности, педагогической культуры, обучение основам безопасности жизнедеятельности, финансовой и компьютерной грамотности, по уходу за людьми преклонного возраста, получателей социальных услуг через групповые формы работы;

организация для получателей социальных услуг работы в кружках прикладного творчества, библиотеки, участия в художественной самодеятельности, музыкальных и литературных гостиных и иных культурно-досуговых и оздоровительных мероприятиях;

проведение социально-трудовой реабилитации для получателей социальных услуг, организация деятельности мастерских и кружков;

организация для получателей социальных услуг мероприятий, посвященных социально значимым датам;

организация для получателей социальных услуг пунктов проката технических средств реабилитации.

Учреждение вправе осуществлять иные (неосновные) виды деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации и Ростовской области, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области и муниципального образования «Город Ростов-на-Дону» о социальном обслуживании граждан.

Лицензия на осуществление медицинской деятельности получена МБУ «ЦСОН» 12.10.2017 года (бессрочная). до 12.10.2017 года специализированное социально-медицинское обслуживание на дому осуществлялось без лицензии на медицинскую деятельность. Адрес мест осуществления лицензируемого вида деятельности, выполняемые работы, оказываемые услуги: г. Ростов-на-Дону, Кировский район, ул. Станиславского, дом № 124, социально-медицинские услуги предоставляются на дому. При оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации здравоохранения и общественному здоровью.

В целях осуществления уставной деятельности на праве оперативного управления за МБУ «ЦСОН» закреплены нежилые помещения по адресам: ул. Станиславского, 124, лит. А, 1 этаж, к. № 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 23-а, 24, 25, 26, 27, 28, 29, площадью 386,1 кв.м.; ул. Станиславского, 128, лит. А, Б, площадью - 214,4 кв. м, в том числе: лит. А, подвал, к. № 7, 8, 9, 12, 13; 1 этаж, к. № 27, 27а, 28, 29, 30; лит. Б, 1 этаж, к. № 1, 2, 3, 4, 4-а, 5, 6. Имеется водоснабжение, система канализации центральная, отопление ТЭЦ, электроснабжение, телефонная связь.

Санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам в интернате от 11.09.2017 № 61.РЦ.10.000.М.000694.09.17 (бланк № 2851555), выданное управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ростовской области.

Директором МБУ «ЦСОН» утверждены положения об отделении социального обслуживания на дому и об отделении специализированного социально-медицинского обслуживания на дому.

Согласно положениям, социальное обслуживание осуществляется при условии добровольного согласия граждан пожилого возраста и инвалидов на получение социальных услуг.

Правом внеочередного принятия на обслуживание пользуются инвалиды и участники Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий на территории других государств, а также труженики тыла.

Правом первоочередного принятия на обслуживание пользуются: супруги погибших (умерших) инвалидов и участников Великой Отечественной войны, не вступившие в повторный брак; одинокие нетрудоспособные граждане и инвалиды, в том числе из числа вынужденных переселенцев.

Предоставление социальных услуг осуществляется на основании договора о предоставлении социальных услуг между поставщиком социальных услуг и получателем социальных услуг или его законным представителем заключаемого по форме, утвержденной Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

Во исполнение Областного закона от 03.09.2014 № 222-ЗС утверждены тарифы на социальные услуги и тарифы на дополнительные услуги, предоставляемые МБУ «ЦСОН». *Для граждан, обратившихся до 31.03.2017 размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг рассчитывается на основе тарифов* утвержденных постановлением Администрации города Ростова-на-Дону от 27.04.2016 № 457 «Об утверждении тарифов на социальные услуги, предоставляемые муниципальными бюджетными учреждениями «Центр социального обслуживания населения» районов города Ростова-на-Дону». *Для граждан обратившихся после 31.03.2017 размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг рассчитывается на основе тарифов утвержденных* от 31.03.2017 № 257 «Об утверждении тарифов на социальные услуги, предоставляемые муниципальными бюджетными учреждениями «Центр социального обслуживания населения» районов города Ростова-на-Дону».

Укомплектованность учреждения специалистами, непосредственно осуществляющими оказание социальных услуг по состоянию на 01.11.2017, составляет 83% (при штатной численности 108 человек численность специалистов составляет 90 человек); специалисты постоянно повышают квалификацию, в том числе на курсах переподготовки и повышения квалификации: за 2016 год - 10 социальных работников прошли повышение квалификации по теме «Первая доврачебная помощь», медицинские сестры в количестве 1 человека прошли повышение квалификации по теме «Сестринское дело».

За январь - октябрь 2017 повышение квалификации прошли 30 социальных работников по теме «Современные технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности», 3 медицинские сестры прошли повышение квалификации по теме «Сестринское дело».

Рекомендуемая штатная численность муниципальных организаций социального обслуживания утверждена приказом минтруда области от 25.12.2014 № 450 «Об утверждении примерных нормативов штатной численности муниципальных организаций социального обслуживания». В разделе I «Административно-управленческий, хозяйственно-обслуживающий

персонал» предусмотрена должность культорганизатор (с выполнением обязанностей библиотекаря).

Постановлением Правительства РО от 27.11.2014 № 785 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг» при предоставлении социально-бытовых услуг в форме социального обслуживания на дому не предусмотрена услуга «Организация досуга и отдыха, в том числе обеспечение книгами, журналами, газетами, настольными играми», учреждением ставка культорганизатора из штатного расписания в марте 2017 года была выведена.

Работа в рамках организации досуга и отдыха получателей социальных услуг учреждением ведется, при помощи волонтеров.

В ходе проверки качества оказания услуг в отделении социального обслуживания на дому и отделение социально-медицинского обслуживания на дому установлено.

По состоянию на 01.11.2017 на обслуживании в отделениях социального обслуживания на дому состоят 1020 человек. Согласно отчетным данным МБУ «ЦСОН», отделениями социального обслуживания на дому и отделением социально-медицинского обслуживания на дому в проверяемом периоде оказано 515014 услуг:

Центр включает в себя: 4 отделения социального обслуживания на дому, на обслуживание 960 получателей социальных услуг, 1 специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому на обслуживание 60 получателей социальных услуг.

Отделения социального обслуживания на дому и отделение социально-медицинского обслуживания на дому обслуживают население Кировского района города Ростова-на-Дону.

Согласно отчетным данным МБУ «ЦСОН» Кировского района города Ростова-на-Дону оказано услуг ОСО и СОСМО:

- социально - бытовых услуг оказано: за 2016 год – 173833 услуги, в том числе в ОСО – 158776 услуг, в СОСМО – 15057 услуг; за январь-октябрь 2017 года оказано – 154748 услуг, в том числе в ОСО – 141359 услуг, в СОСМО – 13389 услуг (покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, книг, газет, журналов; помощь в приготовлении пищи, кормление, оплата за счет средств получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг, услуг связи и т.д., сдача за счет средств получателя социальных услуг вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратная их доставка, покупка за счет средств получателя социальных услуг топлива (в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения), топка печей, обеспечение водой, организация помощи в проведении ремонта жилых помещений; кратковременный присмотр за детьми (не требующего специальных знаний и медицинской подготовки), предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно выполнять их, отправка за счет получателя социальных услуг почтовой корреспонденции);

- социально - медицинских услуг оказано: за 2016 год – 51856 услуг, в том числе в ОСО – 26444 услуги, в СОСМО – 25412 услуг; за январь-октябрь 2017 года оказано – 39709 услуг, в том числе в ОСО – 30387 услуг, в СОСМО – 9322 услуги (контроль за соблюдением предписаний врача, способом приема и сроком годности лекарств; организация осмотра получателя социальных услуг врачами-специалистами; содействие в госпитализации получателей социальных услуг в медицинские организации. В СОСМО ежедневно проводилось наблюдение за получателями социальных услуг для выявления и отслеживания изменений в их состоянии здоровья; измерение артериального давления и температуры тела; вызов бригады «Скорой помощи», содействие в обеспечении по заключению врачей лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения, содействие в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации и др.);

- социально - психологических услуг оказано: за 2016 год – 59231 услуга, в том числе в ОСО – 53431 услуга, в СОСМО – 5800 услуг; за январь-октябрь 2017 года оказано – 69867 услуг, в том числе в ОСО – 56008 услуг, в СОСМО – 13859 услуг (оказание психологической помощи, в том

числе беседы, направленные на формирование комфортного психического состояния, поддержание тонуса, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности и т.д.);

- социально - правовых услуг оказано: за 2016 год – 1104 услуги, в том числе в ОСО – 1023 услуги, в СОСМО – 81 услуга; за январь-октябрь 2017 года оказано – 546 услуг, в том числе в ОСО – 420 услуг, в СОСМО – 126 услуг (помощь в оформлении и восстановлении документов; содействие в получении юридической бесплатной помощи, консультирование по вопросам социального обслуживания, содействие в решении вопросов, связанных с получением льгот и преимуществ и т.д.);

- социально - педагогических услуг оказано: в 2016 году не оказывались; за январь-октябрь 2017 года оказано – 384 услуги, в том числе в ОСО – 72 услуги, в СОСМО – 126 услуг (обучение родственников практическим навыкам общего ухода; адаптация родственников к изменившимся условиям жизни и быта, использование их собственного потенциала в осуществлении общего ухода за больным; формирование у детей-инвалидов социально значимых умений и навыков (социально-бытовых и коммуникативных, поведения, самоконтроля и других) с учетом типа и структуры их дефекта, индивидуальных психофизических и личностных особенностей развития, прогулки, помощь в кормлении и т.п.; оказывается помощь получателям социальных услуг в правильном понимании и решении стоящих перед ними социально-педагогических проблем, при необходимости проводится коррекция их интересов и склонностей). Сформированы компьютерные курсы на базе «Центра», где дважды в неделю проводятся курсы компьютерной грамотности для людей пенсионного возраста и инвалидов, посредством помощи студентов-волонтеров ВУЗов района, по утвержденной программе. За 2017 год предоставлено 72 услуги;

- услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов оказаны: в 2016 году 754 услуги; за январь-октябрь 2017 года оказано – 124 услуги, в том числе в ОСО – 4 услуги, в СОСМО – 120 услуг (обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации; проведение социально-реабилитационных мероприятий; обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах);

В 2016 году и январе – октябре 2017 года ОСО и СОСМО социально-трудовые услуги не оказывались. Обращения об оказании услуг не поступали.

В МБУ «ЦСОН» проводятся разнообразные культурно массовые мероприятия: торжественные собрания и праздничные концерты к социально-значимым датам и праздникам, с участием студентов-волонтеров колледжа «Сократ», «Фронтовые друзья», хор детей-инвалидов. На все мероприятия приглашаются НКО района, такие как: Совет ветеранов, Общество инвалидов, союз родителей детей-инвалидов «Ветер перемен», БФ «Семейный центр» и другие. Проведено 13 бесед в духовном, историческом, патриотическом и нравственном направлении - участвовали все получатели социальных услуг.

В отчетах МБУ «ЦСОН» за 2016 год по ОСО и СОСМО отражены данные по оказанию социально-экономических услуг, которые не предусмотрены постановлением Правительства Ростовской области от 27.11.2014 № 785 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг».

В ходе встречных проверок с выездом на дом выборочно проверено качество обслуживания получателей социальных услуг в ОСО № 2 (Жмаева А.В., Биньковская А.Ф.); в ОСО № 3 (Черкашина Ю.И., Аведикова Т.М.); в ОСО № 4 (Макаров В.В.); в СОСМО (Хитрикова С.П., Кояли Л.П., Кояли Г.И.). Социальные работники ведут журналы оказания услуг с указанием количества и стоимости услуг, акты предоставленных социальных услуг имеются. Акт встречных проверок прилагается.

Выборочно проведена сверка видов услуг, указанных в индивидуальных программах предоставления социальных услуг и отраженных в журналах социальных работников, а также количество услуг согласно актам предоставленных социальных услуг. Оказание услуг подтверждено получателями социальных услуг, жалоб на качество услуг не было.

При проведении проверки установлено, справочная информация о Центре размещена на официальном сайте учреждения (<<http://www.csonkir.ru/>>), имеется страница Центра на официальном сайте минтруда области (<http://mintrud.donland.ru/Default.aspx?pageid=135626>) и на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях) (<http://bus.gov.ru>).

В соответствии с приказом Минтруда России от 08.12.2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» была проведена оценка показателей, характеризующих общие критерии оценки оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Центр социального обслуживания населения Кировского района г. Ростова-на-Дону».

Результаты оценки.

I. Показатели характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания.

1. Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»)) – 3,0 балла:

1.1 Информация о деятельности Центра размещена в сети «Интернет» на официальном сайте www.bus.gov.ru. Показатель рейтинга составляет «1».

1.2. Информация о деятельности Центра размещена на официальном сайте организации социального обслуживания (<<http://www.csonkir.ru/>>) согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и приказа Минтруда России от 17.11.2014 № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)» и соответствует на 100 процентов.

Проведена проверка официального сайта Центра (<<http://www.csonkir.ru/>>), на размещение информации в соответствии с приказом Минтруда России от 17.11.2014 № 886н.

По пункту 2 «Размещению на официальном сайте подлежит следующая информация о поставщике социальных услуг»:

по подпунктам 1-18 информация размещена в полном объеме;

По подпункту 19 размещена иная информация о деятельности Центра.

1.3. Вся необходимая информация о деятельности Центра размещена на информационных стендах в помещениях Центра, имеются брошюры и буклеты. Также информация о деятельности Центра периодически освещается местными средствами массовой информации.

2. Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению – 1 балл.

Альтернативная версия для инвалидов по зрению на официальном сайте Центра (<<http://www.csonkir.ru/>>) имеется.

3. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.) – 2 балла.

Информация о телефонном номере для получения информации о деятельности Центра на официальном сайте Центра (<<http://www.csonkir.ru/>>) имеется.

На официальном сайте Центра (<<http://www.csonkir.ru/>>) адрес электронной почты Центра и информация об электронных сервисах имеется.

4. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации – 2 балла.

Согласно предоставленному отчету по обращениям граждан в телефонном режиме в Центр и журналов ежедневной выполненной работы специалистов по социальной работе результативность звонков по телефону для получения информации из числа контрольных звонков составляет 100 процентов.

В период, охваченный проверкой, по электронной почте в Центр обращений граждан не поступало.

Электронные услуги поставщиком социальных услуг не оказываются.

5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг – 3 балла.

Возможность направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг имеется. На официальном сайте Центра (<http://www.csonkir.ru/>) размещен адрес и координаты Центра.

Возможность направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг имеется на официальном сайте Центра (<http://www.csonkir.ru/>) размещен адрес электронной почты Центра.

Информация о телефонном номере «горячей линии» минтруда области на официальном сайте Центра присутствует.

6. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг – 3 балла.

Информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг размещена на информационных стендах Центра в полном объеме.

Информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте Центра (<http://www.csonkir.ru/>) присутствует.

Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг предусмотрен постановлением минтруда области от 19.11.2016 № 15 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги «Прием документов для зачисления граждан на социальное обслуживание в центры социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов и в комплексные центры социального обслуживания», который размещен на официальном сайте минтруда области (www.mintrud.donland.ru).

7. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных – 1 балл.

Согласно проведенному анализу, посредством анкетирования, доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации при личном обращении составляет 100%. Учет получателей социальных услуг удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации получателей социальных услуг, по телефону и на официальном сайте Центра (<http://www.csonkir.ru/>) ведется. Жалоб на качество социального обслуживания от получателей социальных услуг в минтруд области и в учреждение не поступало.

На официальном сайте Центра (<http://www.csonkir.ru/>) имеется информация: о независимой оценке качества оказания услуг Центром, предусмотренная статьей 23.1 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

отражающая показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг Центром, предусмотренные приказом Минтруда России от 08.12.2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания».

На официальном сайте Центра (<http://www.csonkir.ru/>) информация о деятельности Центра размещена полностью.

II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.

1. Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг (показатели не применяются, так как отсутствует социально-реабилитационное отделение);

2. Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных -1 балл;

3. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания (показатели не применяются, так как отсутствует социально-реабилитационное отделение);

4. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг - 0,8 балла;

5. Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных (показатели не применяются, так как отсутствует социально-реабилитационное отделение).

III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги (по отделениям социального обслуживания на дому).

1. Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных - 0 баллов;

2. Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг) -1 балл.

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.

1. Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных - 1 балл;

2. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных - 1 балл;

3. Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников - 0,5 балла.

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

1. Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных -1 балл;

2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных - 1 балл;

3. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных (показатели не применяются, так как отсутствует социально-реабилитационное отделение);

4. Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года) -жалоб не зарегистрировано- 1 балл;

5. Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных -1 балл.

(подпись проверяющего)

О.В. Барковой

Марченко Т.Е.

30 11 20 17 г.

(ПОДПИСЬ