

Великий Новгород
(место составления акта)

« 24 » марта 20 21 г.
(дата составления акта)
17-00 (мск)
(время составления акта)

АКТ ПРОВЕРКИ
органом государственного контроля (надзора) юридического лица

№ ГК 01/01 21

По адресу: 174411, Новгородская область, город Боровичи, улица Революции, дом 33, на основании приказа министерства труда и социальной защиты населения Новгородской области от 01.01.2021 № 58 была проведена плановая выездная проверка в отношении автономного областного учреждения социального обслуживания «Боровичский комплексный центр социального обслуживания» (далее - ОАУСО «Боровичский КЦСО»), ИНН 5320015020.

Дата и время проведения проверки:
начало – 24 февраля 2021 года;
окончание – 24 марта 2021 года.
Общая продолжительность проверки: 20 рабочих дней.

Акт составлен: министерством труда и социальной защиты населения Новгородской области.

С копией приказа о проведении проверки ознакомлен:

Кашкина М. В. Шкаев

Дата и номер решения прокурора (его заместителя) о согласовании проведения проверки: согласование не требуется.

Лицо(а), проводившее проверку:
Иванова Анна Владимировна, заместитель начальника финансового отдела.

При проведении проверки присутствовали:
Калинина Марина Алексеевна, директор ОАУСО «Боровичский КЦСО».

Контрольные (надзорные) мероприятия осуществлялись в следующих целях:

- а) получение разумной уверенности в том, что ОАУСО «Боровичский КЦСО» в конкретных обстоятельствах надлежащим образом соблюдают обязательные требования к предоставлению социальных услуг;
- б) предотвращение или устранение любых несоответствий при предоставлении социальных услуг.

Основные показатели, определяющие качество социальных услуг:

- а) показатели, характеризующие удовлетворенность социальными услугами получателей социальных услуг;
- б) обеспечение открытости документов, в соответствии с которыми учреждение социального обслуживания осуществляет деятельность в сфере социального обслуживания;
- в) численность получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами;
- г) доступность условий размещения учреждения социального обслуживания, в том числе доступность предоставления социального обслуживания для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности;

д) укомплектованность штата учреждения социального обслуживания специалистами и их квалификация;

е) наличие специального и технического оснащения;

ж) наличие информации о порядке и правилах предоставления социальных услуг;

з) повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания;

и) объемы и сроки предоставления социальных услуг, установленные постановлением Правительства Новгородской области от 05.12.2014 № 596 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг на территории Новгородской области» (далее - Порядок № 596) по видам социальных услуг и типам учреждений социального обслуживания.

Основные критерии, используемые при контроле качества предоставления социальных услуг:

а) полнота предоставления социальных услуг, в том числе с учетом объема предоставляемых социальных услуг, сроков предоставления социальных услуг, иных критериев, позволяющих оценить полноту предоставления социальных услуг;

б) своевременность предоставления социальных услуг, в том числе с учетом нуждаемости получателя социальной услуги;

в) результативность (эффективность) предоставления социальных услуг, в том числе материальная, определяющая степень решения материальных или финансовых проблем получателя социальной услуги, или нематериальная, определяющая степень повышения физического, морально-психологического состояния получателя социальной услуги, решения его бытовых, правовых и других проблем в результате взаимодействия с учреждением социального обслуживания.

ОАУСО «Боровичский КЦСО» предоставляет социальные услуги гражданам пожилого возраста, инвалидам, семьям с детьми в форме социального обслуживания на дому, в полустационарной и стационарной форме.

Получателям социальных услуг с учетом их индивидуальных потребностей предоставляются следующие виды социальных услуг:

социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;

социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг;

социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;

услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности;

срочные социальные услуги.

ОАУСО «Боровичский КЦСО» имеет следующие структурные подразделения:

отделение приема граждан и предоставления срочных социальных услуг;

отделение социального обслуживания на дому;

полустационарное отделение социального обслуживания граждан;

стационарное отделение социального обслуживания граждан;

стационарное отделение социального обслуживания граждан (отделение милосердия);

отделение социального приюта для детей и подростков;

отделение профилактики безнадзорности и социальной помощи семье и детям;

отделение реабилитации несовершеннолетних с ограниченными физическими и умственными возможностями;

полустационарное отделение реабилитации несовершеннолетних с ограниченными физическими и умственными возможностями.

1. Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг

Проведена проверка следующих основных факторов, влияющие на качество социальных услуг:

- а) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- б) условия размещения учреждения социального обслуживания;
- в) укомплектованность учреждения социального обслуживания специалистами и их квалификация;
- г) специальное и табельное техническое оснащение учреждения социального обслуживания (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- д) состояние информации об учреждении социального обслуживания, правила и порядок предоставления социальных услуг;
- е) наличие собственной системы (службы) контроля за деятельностью учреждения социального обслуживания.

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

Методы контроля: анализ документов на соответствие предъявляемым к ним требованиям по полноте и правильности оформления, актуальности, предназначению.

а) Устав ОАУСО «Боровичский КЦСО» соответствует требованиям, предусмотренным ГОСТ Р 53060-2008 «Документация учреждений социального обслуживания» (утвержден приказом Ростехрегулирования от 17.12.2008 № 437-ст).

б) Правила внутреннего трудового распорядка ОАУСО «Боровичский КЦСО», утвержденные директором ОАУСО «Боровичский КЦСО» 12.12.2018, определяют режим работы учреждения социального обслуживания;

в) Положение об отделении приема граждан и предоставления срочных услуг (утверждено приказом от 25.09.2020 № 372);

г) Положение об отделении социального обслуживания на дому (утверждено приказом от 25.09.2020 № 372);

д) Положение о полустационарном отделении социального обслуживания граждан (утверждено приказом от 25.09.2020 № 372);

е) Положение о стационарном отделении социального обслуживания граждан (утверждено приказом от 25.09.2020 № 372);

ж) Положение о стационарном отделении социального обслуживания граждан (отделение милосердие) (утверждено приказом от 25.09.2020 № 372);

з) Положение об отделении социального приюта для детей и подростков (утверждено приказом от 25.09.2020 № 372);

и) Положение об отделении профилактики безнадзорности и социальной помощи семье и детям (утверждено приказом от 25.09.2020 № 372);

к) Положение об отделении реабилитации несовершеннолетних с ограниченными физическими и умственными возможностями (в условиях полустационарного социального обслуживания) (утверждено приказом от 25.09.2020 № 372);

л) Положение об отделении реабилитации несовершеннолетних с ограниченными физическими и умственными возможностями (утверждено приказом от 25.09.2020 № 372);

В соответствии с ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания» (утвержден приказом Ростехрегулирования

от 30.12.2005 № 534-ст) система качества оформляется в виде комплекта документов, в которых устанавливаются требования к системе качества учреждения в целом и ее составным частям.

В ОАУСО «Боровичский КЦСО» разработаны и утверждены:

Кодекс этики и служебного поведения работников ОАУСО «Боровичский КЦСО»;

Правила внутреннего распорядка получателей социальных услуг ОАУСО «Боровичский КЦСО» (утверждены приказом от 25.09.2020 № 372);

Положение о проведении аттестации работников ОАУСО «Боровичский КЦСО» (утверждено приказом от 11.03.2019 № 155)

Условия размещения учреждения, специальное табельное и техническое оснащение учреждения.

Методы контроля: осмотр помещений, территории.

На территории города Боровичи расположены следующие объекты ОАУСО «Боровичский КЦСО»:

а) четырехэтажное нежилое здание общей площадью 2382 кв.м по ул. Революции, д.33;

б) двухэтажное нежилое здание общей площадью 960,1 кв.м по ул. Пушкинской, д.4.

Помещения ОАУСО «Боровичский КЦСО» оборудованы в соответствии с требованиями программы «Доступная среда».

В рамках подпрограммы «Доступная среда» ОАУСО «Боровичский КЦСО» осуществляет транспортное обслуживание («Социальное такси») следующих категорий граждан: инвалиды (все группы); дети-инвалиды; инвалиды Великой Отечественной войны; участники Великой Отечественной войны, имеющие группу инвалидности; лица, старше 80 лет; пенсионеры, находящиеся на социальном обслуживании в ОАУСО «Боровичский комплексный центр социального обслуживания»; военнослужащие и лица рядового и начальствующего состава органов внутренних дел, Государственной противопожарной службы, учреждений и органов уголовно-исполнительной системы, ставшие инвалидами вследствие ранения, контузии или увечья, полученных при исполнении обязанностей военной службы (служебных обязанностей); инвалиды вследствие Чернобыльской катастрофы и других ядерных испытаний; граждане из подразделения особого риска, имеющие инвалидность; группы инвалидов, организованные по заявкам общественных организаций инвалидов; граждане, нуждающиеся в проезде в медицинскую организацию, расположенную на территории Новгородской области, для проведения гемодиализа.

Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация.

Методы контроля: анализ содержания документов, контроль их наличия, правильности оформления, проверка актуальности.

Проверка проведена выборочно по 4 личным делам работников учреждения:

Андреева М.Б.; Варфоломеева Е.П.; Матяшко М.В.; Курбанова А.А..

В соответствии с п. 1.2, п. 1.5 Положения о проведении аттестации работников ОАУСО «Боровичский КЦСО», утвержденного приказом от 11.03.2019 № 155 (далее – Положение) работники, которые отработали больше года проходят аттестацию (1 раз в 5 лет) в целях:

- определения соответствия работника занимаемой должности;
- определения потребности в повышении квалификации, профессиональной подготовке или переподготовке работника в связи с внедрением профессиональных стандартов.

Для специалистов каждой категории социальных работников разработаны должностные инструкции, которые соответствуют установленным требованиям.

Ежегодно, на проведение аттестации работников составляется график, форма которого является Приложением к Положению об аттестации. На проведение аттестации работников составляется приказ.

К проверке представлены:

Приказ «О проведении аттестации в 2020 году» от 29.01.2020 № 137;

По окончании аттестации составляется протокол аттестационной комиссии.

В целях обеспечения соблюдения профессиональной тайны о сведениях личного характера клиентов, ставших известными при оказании социальных услуг, в соответствии с

требованиями п. 4.1.4.7 ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» (утвержден приказом Ростехрегулирования от 17.10.2013 № 1179-ст), а также в целях обеспечения выполнения требований п. 4.1.4.5 ГОСТ Р 52142-2013 в учреждении принят Кодекс этики и служебного поведения работников ОАУСО «Боровичский КЦСО» (приложение к приказу от 06.02.2015 № 8). Кодекс этики соответствует приказу Минтруда России от 31.12.2013 № 792.

Состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам.

Методы контроля: контроль наличия документов, проверка их актуальности, осмотр общедоступных мест размещения информации.

Проведена проверка состояния информации об учреждении (сведений о наименовании учреждения, его местонахождении, характере, видах и объеме предоставляемых услуг, порядке, правилах и условиях их предоставления) на соответствие требованиям:

Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

п. 4.1.5.2 ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» (утвержден приказом Ростехрегулирования от 17.10.2013 № 1179-ст);

п. 22 Правил организации деятельности организаций социального обслуживания, их структурных подразделений (утверждены приказом Минтруда России от 24.11.2014 № 940н);

п. 2 Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 года № 1239);

Сведения о полном наименовании, режиме работы размещены на информационной табличке при входе в учреждение.

На официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://kcsso-borovichi.ru/>, на информационном стенде в учреждении информация, предусмотренная нормативными правовыми актами, размещена в полном объеме.

Наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения.

Методы контроля: анализ содержания документов, опрос руководителя, начальников структурных подразделений, изучение документально оформленных результатов проводимых проверок.

В соответствии с п. 4.1.6.1 ГОСТ Р 53142-2013 учреждение социального обслуживания должно иметь документально оформленную собственную систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию социальных услуг на их соответствие национальным стандартам социального обслуживания, другим нормативным актам в области социального обслуживания населения. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с клиентами, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Учреждением разработаны следующие документы:

Положение о контроле качества социальных услуг (утверждено приказом от 01.10.2020 № 376);

Руководство по организации работы системы контроля качества (утверждено приказом от 01.10.2020 № 376);

Руководство по качеству (утверждено приказом от 01.10.2020 № 376);

План работы по контролю основных факторов, влияющих на качество услуг, предоставляемых ОАУСО «Боровичский КЦСО».

Внутренний контроль осуществляется на основании ежегодно утверждаемых графиков контроля. К проверке представлен график контроля на 2021 год (утвержден приказом от

17.12.2020 № 473). Результаты внутренних проверок оформляются справками о проверке качества услуг.

По результатам контроля основных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг, нарушений не выявлено.

2. Контроль предоставления социальных услуг

Социальные услуги предоставляются на основании заявления получателя социальных услуг или его законного представителя поставщику социальных услуг, индивидуальной программы предоставления социальных услуг, договора о предоставлении социальных услуг, заключаемого между ОАУСО «Боровичский КЦСО» и получателем социальных услуг или его законным представителем.

Социальные услуги предоставляются с даты заключения договора о предоставлении социальных услуг.

Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому, входящие в перечень, в объемах, определенных стандартами предоставления социальных услуг (приложения № 16 - 22 к Порядку № 596), предоставляются бесплатно, а также на условиях частичной или полной оплаты (п. 3 Порядка № 596)

Социальные услуги предоставляются бесплатно гражданам, категории которых определены в статье 31 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и в статье 6 областного закона от 29.10.2014 № 650-ОЗ «О мерах по реализации Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на территории Новгородской области» (далее - областной закон № 650-ОЗ) (п. 6 Порядка № 596).

Срочные социальные услуги предоставляются бесплатно всем категориям граждан (ст. 6 областного закона № 650-ОЗ).

Размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги и не превышает:

50 процентов разницы между величиной среднедушевого дохода получателя социальных услуг, рассчитанного в соответствии с правилами, и предельной величиной среднедушевого дохода, установленной областным законом № 650-ОЗ, при выборе от 1 до 10 социальных услуг включительно;

35 процентов разницы между величиной среднедушевого дохода получателя социальных услуг, рассчитанного в соответствии с правилами, и предельной величиной среднедушевого дохода, установленной областным законом № 650-ОЗ, при выборе 11 и более социальных услуг;

25 процентов разницы между величиной среднедушевого дохода получателя социальных услуг, рассчитанного в соответствии с правилами, и предельной величиной среднедушевого дохода, установленной областным законом № 650-ОЗ, при выборе всех социальных услуг из стандарта предоставления социальных услуг, являющегося приложением № 22 к Порядку № 596.

В случае изменения среднедушевого дохода получателя социальных услуг и (или) предельной величины среднедушевого дохода размер платы за оказание социальных услуг может изменяться в порядке, установленном договором о предоставлении социальных услуг (п. 9.4 Порядка № 596).

Не входящие в перечень социальные услуги, а также входящие в перечень социальные услуги, предоставляемые сверх объемов, определяемых стандартами предоставления социальных услуг, оказываются получателям социальных услуг на условиях полной оплаты (п. 9.5 Порядка № 596).

Проверка по ведению, учету и хранению личных дел получателей социальных услуг в стационарном отделении проведена выборочно по 3 личным делам получателей социальных услуг (Степанов А.Р., Потапенко Л.С., Алексеева Н.Б.); в полустационарном отделении

социального обслуживания граждан проведена по 3 личным делам (Сергеев В.М., Минькова Т.В., Керимова Р.А.); в отделении профилактики безнадзорности и социальной помощи семье и детям выборочно по 2 делам (Паршукова В.М., Давыдова А.В.); в отделении социального приюта для детей выборочно по 5 делам (Кудрявцев К.А., Михайлов Д.А., Андреева Л.А., Паршукова В.М., Чумаков А.Л.); в полустационарном отделении реабилитации несовершеннолетних с ограниченными физическими и умственными возможностями по 1 делу (Цой М.Д.).

Личное дело оформляется на каждого получателя социальных услуг с соблюдением сроков.

На документы, хранящиеся в личном деле получателя социальных услуг, составлена опись по форме согласно Методическим рекомендациям по порядку формирования и ведения личных дел получателей социальных услуг, утвержденных приказом департамента труда и социальной защиты населения Новгородской области от 02.11.2017. № 580.

Документы в личном деле размещаются в хронологическом порядке с соблюдением общих требований к составу личного дела.

Все личные дела зарегистрированы в журналах регистрации личных дел получателей социальных услуг по формам социального обслуживания. Страницы журналов пронумерованы, прошиты и скреплены подписью и печатью директора учреждения.

Оригиналы личных документов принимаются на хранение учреждением по письменному заявлению получателя социальных услуг.

Личные дела, личные документы получателей социальных услуг хранятся в сейфе. Ответственными за формирование, ведение, учет и хранение личных дел получателей социальных услуг назначены:

- в отделении социального приюта для детей и подростков – Новоторжинова Н.А., социальный педагог отделения социального приюта для детей и подростков;

- в отделениях реабилитации несовершеннолетних с ограниченными физическими и умственными возможностями – Аксенова С.А., специалист по социальной работе;

- в отделении профилактики безнадзорности и социальной помощи семье и детям – специалисты по социальной работе: Матьяшко М.В., Антонова А.А., Васильева К.М., Шанина С.Я., Смелчакова Е.А., социальный педагог Семенова Е.А.;

- в стационарном отделении социального обслуживания граждан – Елсукова Т.В., заведующая стационарным отделением социального обслуживания граждан;

- в полустационарном отделении социального обслуживания граждан – Яковлева М.В., заведующая отделением социального обслуживания на дому;

- в отделении социального обслуживания на дому – Леонова И.В., Строганова Ю.В., Чудакова Т.А., Романова С.А., заведующих отделением социального обслуживания на дому.

Недостатков по ведению, учету и хранению личных дел получателей социальных услуг, согласно требованиям, установленным Методическими рекомендациями по порядку формирования и ведения личных дел получателей социальных услуг, утвержденных приказом департамента труда и социальной защиты населения Новгородской области от 02.11.2017. № 580 не выявлено.

По результатам контроля предоставления социальных услуг нарушений не выявлено.

3. Доступность для инвалидов

объектов социальной инфраструктуры и предоставляемых услуг

В целях исполнения требований ст.15 Федерального закона от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», приказа Минтруда России от 30.07.2015 № 527н «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи» в ОАУСО «Боровичский КЦСО» реализованы следующие мероприятия доступности:

Вход в учреждение оборудован пандусом. При входе в ОАУСО «Боровичский КЦСО» размещен звуковой маяк-информатор, который проигрывает предзаписанные сообщения, информируя об учреждении. В вестибюле напротив входа расположено информационное табло типа "бегущая строка". Имеются тактильные информационные вывески и таблички, выполненные шрифтом Брайля. На прозрачных полотнах дверей выполнена контрастная (желтая) маркировка в форме круга. Периметр дверей обозначен контрастным (желтым) цветом.

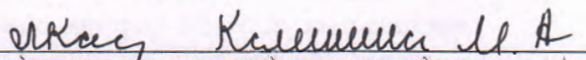
Санузел оборудован поручнями. Используются водопроводные краны с рычажной рукояткой и термостатом.

Предусмотрено место для парковки инвалидов.

Запись в Журнал учета проверок юридического лица, индивидуального предпринимателя, проводимых органами государственного контроля (надзора), органами муниципального контроля внесена (заполняется при проведении выездной проверки):



(подпись проверяющего)



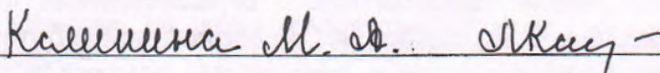
(подпись уполномоченного представителя юридического лица.)

Подписи лиц, проводивших проверку:



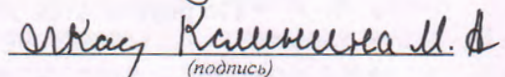
А.В. Иванова

С актом проверки ознакомлен, копию акта со всеми приложениями получил:



В случае несогласия с фактами, выводами, предложениями, изложенными в акте проверки поставщик социальных услуг вправе в течение пятнадцати дней с даты получения акта проверки представить в министерство труда и социальной защиты населения Новгородской области в письменной форме возражения в отношении акта проверки в целом или его отдельных положений. При этом поставщик социальных услуг вправе приложить к таким возражениям документы, подтверждающие обоснованность таких возражений, или их заверенные копии либо в согласованный срок передать их в министерство труда и социальной защиты населения Новгородской области. Указанные документы могут быть направлены в форме электронных документов (пакета электронных документов), подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью.

« 24 » марта 2021 г.



(подпись)

Пометка об отказе ознакомления с актом проверки:

(подпись уполномоченного должностного лица (лиц), проводившего проверку)