

**Справка о результатах проверки
предоставления государственной услуги
«Надомное обслуживание инвалидов и граждан пожилого возраста»
поставщиками ООО «УК «Новолетие» и ООО «Астрей»**

от 25.11.2020 г.

Основания проведения проверки:

- Федеральный закон от 28.12.2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- стандарт социального обслуживания населения Пермского края, утвержденный приказом Министерства социального развития Пермского края от 04.11.2014 года N СЭД-33-01-03-558 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг на дому поставщиками социальных услуг» (с изменениями и дополнениями);
- постановление Правительства Пермского края от 25.10.2017 г. №872 «Об утверждении порядков определения размера и предоставлении компенсации поставщикам социальных услуг»;
- государственный контракт от 22.10.2018 года № 23/18 на оказание услуги «Надомное обслуживание инвалидов и граждан пожилого возраста».
- годовой план территориального управления на 2020 год;
- приказ территориального управления Министерства социального развития Пермского края по Чайковскому городскому округу (далее – территориальное управление) от 16.11.2020 года № 1676 «О проведении проверки предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому».

Объект проверки: ООО «УК «Новолетие», ООО «Астрей».

Цель проверки: плановая проверка деятельности поставщиков по вопросу осуществления контроля полноты и качества предоставления государственной услуги «Надомное обслуживание инвалидов и граждан пожилого возраста», в части выполнения требований законодательства по обеспечению прав и законных интересов клиентов в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Состав комиссии: Деркина Е.И. – заместитель начальника управления, начальник отдела социальной помощи и социального обслуживания, Суханова М.Н. – заместитель начальника управления, Гилева М.А. – консультант отдела социальной помощи и социального обслуживания, Лапоногова Н.В. – главный специалист отдела социальной помощи и социального обслуживания.

Место проведения: по месту нахождения по адресу: Пермский край, г. Чайковский, ул. Приморский бульвар, д. 32, офис.

Дата проведения: в период с 23.11.2020 года по 25.11.2020 года.

ООО Управляющая компания «Новолетие» осуществляет свою деятельность с 15.02.2008 г. (свидетельство о регистрации юридического лица серии 59 № 003414775), таким образом, более десяти лет оказывает услуги пожилым людям и инвалидам. Деятельность ООО УК «Новолетие» по предоставлению государственной услуги «Надомное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов» широко известна в Пермском крае. Генеральный директор - Иванов Алексей Иванович. Центральный офис ООО УК «Новолетие» расположен по адресу: 614090, г. Пермь, ул. Лодыгина, 57. Тел: 8 (342) 249-03-03, 8 (342) 249-03-04, эл.почта: novolet@yandex.ru.

Согласно данным сайта, в ООО «УК «Новолетие» в среднем в месяц обслуживается 6200 получателей услуг на условиях частичной оплаты, в том числе из них: 1650 граждан категории маломобильные, 4550 граждан категории мобильные. Обслуживание предоставляется по договору о предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому.

Социальная служба располагает необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Штат сотрудников укомплектован, общее количество социальных работников составляет — 1705 чел. На каждого сотрудника разработаны должностные инструкции, которые хранятся в администрации ООО «УК «Новолетие» в г. Перми.

ООО «УК «Новолетие» выпускается собственное печатное издание в виде журнала «Жизнь для людей». В данном журнале размещается информация для клиентов, поздравления с праздниками, истории о клиентах.

На территории Чайковского городского округа предоставление социального обслуживания на дому осуществляет подразделение территориальное управление №6 ООО «Управляющая компания «Новолетие». Возглавляет территориальное управление № 6 ООО УК «Новолетие» исполнительный директор - Шушакова Надежда Петровна.

Свою деятельность по предоставлению социального обслуживания на дому ООО «Управляющая компания «Новолетие» осуществляет на основании государственного контракта № 23/18 от 22.10.2018 года, заключенного с территориальным управлением. Срок действия оказания услуги: с 01.12.2018 года по 30.11.2020 года.

Офис социальной службы ООО УК «Новолетие» (ТУ № 6) размещен на 2-ом этаже двухэтажного здания, расположенного по адресу: г. Чайковский, ул. Приморский бульвар, д. 32. Информация об организации размещена в фойе здания и непосредственно перед офисом.

Социальная служба оборудована необходимой оргтехникой (имеются 6 компьютеров, 3 принтера) и оснащена телефонной связью - т.3-54-75.

Согласно штатному расписанию в ТУ №6 ООО УК «Новолетие» осуществляют трудовую деятельность в двух отделах 53 человека, из них 48 — социальные работники.

У руководителя службы - исполнительного директора Шушаковой Н.П. имеется нормативно-правовая база: федеральные и региональные документы, национальные ГОСТы, приказы по основной деятельности, копии должностных

инструкций, документы по охране труда, положение об оплате труда, материальном и моральном стимулировании работников, правила внутреннего трудового распорядка для сотрудников, приказы об утверждении тарифов на дополнительные услуги, приказы об изменении тарифов на услуги социального обслуживания. Нормативно-правовая база постоянно обновляется и пополняется.

Для социальных работников имеются методические материалы, материалы по геронтологии с приложениями (схемы, рисунки), методическая литература.

Администрацией социальной службы ведется информационная работа: разработаны листовки, буклеты, содержащие информацию о деятельности службы, о социальных услугах. Информационные материалы периодически распространяются в учреждениях и организациях Чайковского городского округа (в городской поликлинике, Бюро МСЭ, советах микрорайона, Совете ветеранов, магазинах, фельдшерско-акушерских пунктах и т.д.). Контактная информация о службах размещена на сайте компании в полном объеме, является достоверной и актуальной, что соответствует п.п.3,5 ст. 23 Федерального закона от 28.12.2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Совместно с заведующими отделений Шушакова Н.П. проводит ежемесячный анализ деятельности службы: количество клиентов, обслуженных за месяц, выполнение государственного контракта, «движение» клиентов, причины снятых с обслуживания, причины не обслуживания клиентов в течение месяца. Как показывает практика, к основным причинам не обслуживания клиентов относятся их госпитализация и приезд родственников.

Управляющим ООО «УК «Новолетие» Романовой Валентиной Ивановной предоставлены документы по организации контроля: папка «Контроль работы отделений ООО «УК «Новолетие», график выездов к клиентам (осуществляет выезды к клиентам не реже 2-х раз в год, по итогам выездов составляются акты), папка по контролю деятельности заведующих. По итогам проверки составляется акт, даются рекомендации. Так же ведется ежемесячный мониторинг по количеству клиентов и оказанных услугах. В случаях приостановки социального обслуживания с заведующих берутся объяснительные с указанием причин приостановки.

Имеются приказы по основной деятельности, в которых указывается движение клиентов: прибытие, снятие с надомного обслуживания, изменение формы социального обслуживания (перевод в группу маломобильных клиентов или в группу мобильных клиентов), временное приостановление обслуживания.

Романовой В.И. регулярно проводятся инструктажи по технике безопасности, охране труда, противопожарной безопасности с заведующими отделениями (темы фиксируются в журналах под подпись).

Отделения сформированы по территориальному признаку:

Первый функционирует на территории города Чайковского, руководит отделом заведующая — Зуева Елена Индусовна;

Второй - на территории Фокинского, Ольховского, Уральского, Зипуновского, Больше Букорского, Марковского поселений, руководит отделом заведующая — Пономарева Татьяна Петровна.

Заведующими отделений Зуевой Е.И., Пономаревой Т.П. проводятся совещания с социальными работниками, где решаются оперативные вопросы по текущей деятельности и проводятся тематические обучения социальных работников. Ведутся протоколы производственных совещаний с подписью всех присутствующих.

Заведующими отделений предоставлены перечни нормативно-правовых документов, методические рекомендации для социальных работников по оказанию социальных услуг на дому.

У заведующих отделений имеются картотеки клиентов, списки социальных работников, циклограммы работы, журналы учета отчетности, журналы телефонограмм и инструктажа, графики работы социальных работников. Заведующая ежемесячно заверяет акты сдачи-приемки оказания услуг по договору, которые с 2018 года составляются в двух экземплярах, один из экземпляров остается у клиента.

С целью внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг заведующие отделений выходят на дом к клиентам, проводят опрос удовлетворенностью качеством оказываемых услуг. По итогам выхода составляют акты. По результатам проверок клиентов, в случае выявления нарушений, на имя руководителя пишется докладные записки.

Таким образом, в учреждении выстроена система контроля качества предоставляемых социальных услуг на дому (исполнительный директор, управляющий, заведующие отделений).

В случае возникновения конфликтных ситуаций между клиентом и социальным работником, Заведующей отделением в беседе с клиентом устанавливает причину возникновения спорного момента, и в случае невозможности дальнейшего обслуживания социальным работником клиента, его заменяют на другого.

Консультантом территориального управления Министерства социального развития Пермского края по Чайковскому городскому округу Гилевой М.Н. проводится ежемесячная выборочная сверка данных персонифицированного учета и индивидуальных программ предоставления социальных услуг в ЕАИС «Реестр получателей социального обслуживания». На момент проведения проверки проведена сверка в отношении 330 клиентов. Нарушений не выявлено.

Выявление клиентов, нуждающихся в предоставлении надомного обслуживания, производится в тесном сотрудничестве территориального управления, Службы социальных участковых с ООО «УК «Новолетие». У клиента есть несколько возможных вариантов заявиться на обслуживание: первичный прием осуществляется специалистом отдела социальной помощи и социального обслуживания территориального управления (кабинет № 10), а также специалистами Службы социальных участковых (каб. 9, 23, ул. Мира 2/2, г. Чайковский, т. 3-49-19), и специалистами ООО «УК «Новолетие», ООО «Астрей».

В октябре 2020 г. специалистами «Process Optima — IT» проводился опрос с целью определения качества предоставления услуг в учреждениях, оказывающих социальные услуги населению Пермского края в нестационарной форме. По Пермскому краю интервьюеров — 1000 чел., в том числе на территории

Чайковского городского округа — 39 чел. Службой был предоставлен список клиентов с контактными телефонами. Результаты с рекомендациями должны были быть выложены на официальном сайте Министерства социального развития Пермского края. На момент проверки информация по опросу на сайте Минсоцразвития не размещена.

Кроме оказания социальных услуг, социальная служба в лице социальных работников ежегодно к празднованию 9 мая и Дня пожилых людей поздравляет участников (инвалидов) Великой Отечественной войны, бывших несовершеннолетних узников, тружеников тыла, вдов, а так же клиентов, рожденных по 1940 г.

В 2020 году был реализован Социальный проект «Спасибо за мир» - участники (дети в возрасте 5-12 лет) готовили и дарили открытки, поделки для пожилых граждан. Участники социального проекта «Волшебная нить» (пожилые бабушки) изготавливали вязаные изделия и передавали их в многодетные, малообеспеченные семьи.

Следует отметить, что в марте 2020 года в Пермском крае был введен режим повышенной готовности ввиду угрозы распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19). Все мероприятия в ООО «УК «Новолетие» осуществляются в соответствии с внутренним приказом от 13.04.2020 №1 «О мерах по предотвращению распространения COVID-19».

В целях профилактики распространения новой коронавирусной инфекции, обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия работников и получателей социальных услуг проводятся следующие мероприятия: ежедневное измерение температуры с занесением данных в журнал под роспись социального работника и заведующего отделением, все работы при посещении клиентов производятся в маске и перчатках. Обработка помещений офисов производится с использованием дезинфицирующих средств. На случай, если посещение потребуется к тяжело больному covid -19 клиенту, приобретены три защитных костюма.

Поставщик ООО «Астрей» осуществляет свою деятельность с 19.01.2009 г. (свидетельство о регистрации юридического лица от 19.01.2009 г., серия 59 № 004015223), Генеральный директор - Иванов Алексей Иванович. Центральный офис ООО УК «Новолетие» расположен по адресу: 614090, г. Пермь, ул. Лодыгина, д. 57, оф.1, электронная почта astrea2009@yandex.ru.

С 01.02.2019 года поставщик оказывает социальные услуги на дому за счет компенсации из бюджета Пермского края некоммерческой организации, не являющейся государственным (муниципальным) учреждением, за предоставленные гражданину социальные услуги в соответствии с постановлением Правительства Пермского края от 25.10.2017 г. № 872 «Об утверждении порядков определения размера и предоставлении компенсации поставщикам социальных услуг».

Руководство Филиалом ООО «Астрей» в г. Чайковский осуществляет заместитель директора Шушакова Надежда Петровна.

Офис социальной службы ООО «Астрей» размещен на 2-ом этаже здания, расположенного по адресу: г. Чайковский, ул. Приморский бульвар, д.32. В фойе здания имеется указатель о месте расположения службы. Наименование

организации располагается непосредственно на двери офиса, что клиентам облегчает поиск социальной службы.

Социальная служба оборудована необходимой оргтехниккой (имеются 6 компьютеров, 3 принтера) и оснащена телефонной связью.

В территориальных отделах Чайковского городского округа заведующие отделениями социальной службы ведут приём в администрации с. Фоки (Пономарева Т.П.) и доме культуры с.Ваньки (Фоминых Л.А.). На первых этажах обоих зданий имеется информация о службе; непосредственно на двери кабинета располагается наименование организации и часы работы.

Социальная служба ООО «Астрей» располагает необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Штат сотрудников укомплектован, общее количество социальных работников составляет 11 человек.

На каждого сотрудника разработаны должностные инструкции, которые хранятся в головном офисе компании (г. Пермь). Типовые инструкции работников хранятся в папке «Должностные инструкции».

У руководителя службы имеется нормативно-правовая база: федеральные и региональные документы, национальные ГОСТы, приказы по основной деятельности, копии должностных инструкций, документы по охране труда, положение об оплате труда, материальном и моральном стимулировании работников, правила внутреннего трудового распорядка для сотрудников, приказы об утверждении тарифов на дополнительные услуги, приказы об изменении тарифов на услуги социального обслуживания. Нормативно-правовая база постоянно обновляется и пополняется.

Администрацией социальной службы ведется информационная работа: разработаны листовки, буклеты, содержащие информацию о деятельности службы, о социальных услугах. Контактная информация о службах размещена на сайте компании – информация является полной, достоверной и актуальной, что соответствует п.п.3,5 ст. 23 Федерального закона от 28.12.2013 года № 442–ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Шушакова Н.П. проводит ежемесячный анализ деятельности службы: количество клиентов, обслуженных за месяц, выполнение государственного контракта, «движение» клиентов, причины снятых с обслуживания, причины не обслуживания клиентов в течение месяца.

Заведующей отделением Фоминой Л.А. проводятся совещания с социальными работниками, где решаются оперативные вопросы по текущей деятельности и проводятся тематические обучения социальных работников. Ведутся протоколы производственных совещаний с подписью всех присутствующих.

С целью внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг заведующие отделений выходят на дом к клиентам, проводят опрос удовлетворенностью качеством оказываемых услуг. По итогам выхода составляют акты. По результатам проверок клиентов, в случае выявления нарушений, на имя руководителя пишутся докладные записки.

Таким образом, в учреждении выстроена система контроля качества предоставляемых социальных услуг на дому (исполнительный директор, управляющий, заведующие отделений).

В 2020 году признано нуждающимися в социальном обслуживании на дому 110 человек. Отказано в предоставлении социальных услуг на дому 2 гражданам (комиссия не усмотрела обстоятельства, которые ухудшают условия их жизнедеятельности).

За указанный период социальной службой «ООО «УК «Новолетие» было обслужено 441 (в том числе маломобильных 115) человек, поставщиком ООО «Астрей» - 237 (в том числе маломобильных 7) человек.

По состоянию на 01.11.2020 года на обслуживании находится:

Поставщик	Количество мобильных клиентов	Количество маломобильных клиентов	Всего клиентов
ООО «УК «Новолетие»	118	44	162
ООО «Астрей»	225	66	291

Проверка личных дел клиентов социальных услуг выявила следующее.

Договор об оказании социальных услуг заключается между поставщиками и клиентом в соответствии с ст.17 Федерального закона от 28.12.2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в течение одного дня. Нарушений сроков заключений договоров не выявлено.

В соответствии с п.3 ст. 16 Федерального закона от 28.12.2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» социальные услуги получателям социальных услуг на дому предоставляются в соответствии с их индивидуальной программой предоставления социальных услуг, разработанной территориальным управлением в установленном законом порядке. Нарушений не выявлено.

Оказание государственных услуг клиентам осуществляется в соответствии со стандартом предоставления социальных услуг на дому бесплатно либо за частичную плату.

С 01.05.2020 г., на основании постановления Правительства Пермского края от 01.04.2020 № 167-п «О внесении изменений в постановление Правительства Пермского края от 07.05.2018 № 280-п «О предоставлении социальных услуг бесплатно», государственная услуга «Надомное обслуживание инвалидов и граждан пожилого возраста» предоставляется бесплатно для следующих категорий граждан:

- лиц, награжденных знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
- бывших несовершеннолетних узников концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;
- лиц проработавших в тылу в период с 22 июня 1941 года по 09 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР;

-лиц, награжденных орденами и медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны.

По указанным льготным категориям было переведено на бесплатное обслуживание 67 чел.

Нарушений условий предоставления услуг в соответствии с приказом Министерства социального развития Пермского края от 17.10.2014 г. № СЭД-33-01-03-517 «Об установлении размера платы за предоставление социальных услуг и порядка ее взимания» не выявлено.

С 01.02.2019 года заместителем начальника управления Сухановой М.Н. проводится ежемесячная проверка сведений персонифицированного учета оказания услуг, которые ведет поставщик социальных услуг ООО «Астрей». Нарушений не выявлено. В рамках реализации постановления Правительства Пермского края от 25.10.2017 № 872-п «Об утверждении порядков определения размера и предоставления компенсации поставщикам социальных услуг» (далее - Постановление) территориальное управление ежемесячно предоставляет ООО «Астрей» субсидию из бюджета Пермского края, в целях возмещения затрат по оказанию социальных услуг по надомному обслуживанию инвалидов и граждан пожилого возраста.

В 2020 году объем затрат составил:

Период 2020 год,	Всего, чел.	Категория		Всего, количество услуг	Оплата услуг клиентами, руб.	Сумма компенсации, руб.
		маломобильны е	мобильны е			
Январь	64	5	59	4 787	12 209,53	404 780,10
Февраль	68	6	62	5 609	16 554,33	466 380,28
Март	67	6	61	5 810	16 554,33	486 119,61
Апрель	66	5	61	5 779	16 061,01	485 867,87
Май	71	5	66	4 934	17 084,03	392 256,05
Июнь	152	10	142	10 248	36 818,51	825 986,29
Июль	149	10	139	10 188	37 272,96	805 304,15
Август	147	10	137	10 334	36 342,48	817 819,92
Сентябрь	265	47	218	26 001	95 583,70	1 758 236,41
Октябрь	273	52	221	28 516	97 658,35	1 954 482,75
ИТОГО				112 206	382 139,23	8 397 233,43

В соответствии с Постановлением, для получения субсидии из бюджета Пермского края, поставщик услуг ООО «Астрей» ежемесячно предоставляет в территориальное управление:

1. Копии договоров о предоставлении социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой, заключенные поставщиком социальных услуг с получателями социальных услуг;

2. Акты сдачи-приемки оказанных социальных услуг, подписанные получателями социальных услуг;

3. Копии документов, подтверждающие оплату социальных услуг получателем, имеющим право на получение социальных услуг согласно действующему законодательству за частичную оплату;

4. Документ, подтверждающий отсутствие неисполненной обязанности по уплате налогов, сборов, страховых взносов, пеней, штрафов, процентов, срок исполнения которых наступил в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах, по состоянию на первое число месяца, предшествующего месяцу, в котором планируется заключение Соглашения о предоставлении субсидии;

5. Справку, подписанную руководителем поставщика социальной услуги, подтверждающую соответствие поставщика социальных услуг, установленным требованиям;

6. Список получателей социальных услуг по согласованной форме;

7. Отчет о произведенных затратах, в связи с оказанием социальных услуг гражданину в рамках индивидуальной программы по согласованной форме.

Специалистом территориального управления ежемесячно проводится проверка личных дел получателей социальной услуги, сверка с индивидуальной программой и базой данных ЕАИС «Социальный регистр населения» на кратность и стоимость услуги согласно стандарту.

Специалистом территориального управления на личном приеме и из опроса клиентов по телефону установлено, что получатели социальных услуг удовлетворены качеством предоставляемых услуг: отзываются о социальных работниках уважительно, с теплотой, доверяют им, многие из клиентов благодарят своих помощников. Со слов клиентов, на руках у них имеются договоры, индивидуальные программы предоставления социальных услуг, квитанции об оплате услуг, а некоторые из клиентов даже ведут финансовые дневники.

Выводы:

1. В целом поставщики социальных услуг на дому ООО «УК «Новолетие» и ООО «Астреля» обеспечивают качественное социальное обслуживание на дому.

2. Государственное задание по оказанию социальных услуг инвалидам и гражданам пожилого возраста выполняется в полном объеме в соответствии с Перечнем гарантированных государством социальных услуг Пермского края.

3. Нарушения условий предоставления услуг в соответствии с приказом Министерства социального развития Пермского края от 17.10.2014 г. № СЭД-33-01-03-517 «Об установлении размера платы за предоставление социальных услуг и порядка ее взимания» не выявлено.

4. В целом клиенты удовлетворены качеством оказания социальных услуг на дому.

Заместитель начальника управления,
начальник отдела социальной помощи
и социального обслуживания

Е.И. Деркина

Заместитель начальника управления

М.Н. Суханова

Консультант отдела социальной помощи
и социального обслуживания

М.А. Гилева

Главный специалист отдела социальной помощи
и социального обслуживания

Н.В. Лапоногова

РЕШЕНИЕ

аппаратного совещания Территориального управления
Министерства социального развития Пермского края
по Чайковскому муниципальному району
от 19.02.2021 г. № 6

Заслушав и обсудив вопрос «Итоги о результатах проверки предоставления государственной услуги «Надомное обслуживание инвалидов и граждан пожилого возраста» поставщиками ООО «УК «Новолетие» и ООО «Астрей»

аппаратное совещание **решает:**

1. Информацию о проведенной проверке предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому принять к сведению.

2. Информацию о проведенной проверке разместить на сайте Территориального управления.

Срок: до 05.03.2021 г.

Отв. Н.В.Лапоногова
Ю.С. Золотухина

Начальник управления

Н.Г.Сафонова