

Отчет
о работе Попечительского совета при Государственном бюджетном учреждении
Республики Крым «Центр социального обслуживания граждан пожилого
возраста и инвалидов г. Алушты» за 2016 год

В целях организации деятельности Государственного бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Алушты» (далее – Учреждение) с 2016 года функционирует Попечительский Совет.

Правовую основу деятельности Попечительского совета составляют Конституция Российской Федерации, общепризнанные принципы и нормы международного права, международные договоры Российской Федерации, федеральные конституционные законы, федеральные законы, указы и распоряжения Президента Российской Федерации, постановления и распоряжения Правительства Российской Федерации, приказы Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, а также положением о Попечительском совете.

Попечительский совет формируется в зависимости от целей и задач Учреждения.

Основными направлениями работы Попечительского совета являются:

- содействие в решении текущих и перспективных задач развития и эффективного функционирования Учреждения, улучшения качества работы;

- содействие в привлечении финансовых и материальных средств для обеспечения деятельности Учреждения;

- содействие в совершенствовании материально-технической базы Учреждения;

- содействие в улучшении качества предоставляемых услуг;

- содействие в повышении квалификации работников Учреждения, стимулировании их профессионального развития;

- содействие в повышении информационной открытости Учреждения;

- содействие в решении иных вопросов, связанных с повышением эффективности деятельности Учреждения.

- содействие в привлечении внебюджетных источников финансирования Учреждения, в целях способствующих дальнейшему укреплению материально-технической базы учреждения, улучшению качества обслуживания граждан, внедрению новых форм социального обслуживания населения;

- содействие в повышении уровня социальной защищенности работников учреждения;

- содействие в проведении клубной работы с гражданами пожилого возраста, проведении социально-значимых и других крупных мероприятий;

Попечительский совет действует на основе принципов гласности, добровольности участия и равноправия его членов.

Ежегодно проводятся заседания Попечительского совета, на которых заслушиваются актуальные вопросы, касающиеся социального обслуживания населения муниципального образования городского округа Алушта.

В течение 2016 года Попечительским советом были рассмотрены следующие вопросы:

1. Материально-техническая база поставщика социальных услуг

- Финансирование расходов на содержание Учреждения осуществляется за счет субсидий республиканского бюджета в соответствии с планом финансово-хозяйственной деятельности. В смете доходов и расходов полностью отражаются все доходы Учреждения, получаемые как из бюджета, так и от осуществления оказания платных услуг. Средства, поступающие от оплаты социальных услуг, зачисляются на специальный счет учреждения и направляются на дальнейшее развитие социального обслуживания и стимулирование труда работников учреждения. Учреждение предоставляет комплекс социальных услуг, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Республики Крым, на основании Устава учреждения, а так же в соответствии с укомплектованной материально-технической базой и наличием квалифицированных кадров.

2. Информационная открытость поставщика социальных услуг

- В Учреждении информированию населения о предоставлении социальных услуг уделяется должное внимание.

Работу отделений Учреждения регламентируют Положения об отделениях, должностные обязанности, план работы на год, на месяц, руководство по качеству социального обслуживания. Вся необходимая информация размещена на Информационных стендах учреждения (6 стендов).

Во исполнение ст. 13 «Информационная открытость поставщика социальных услуг» ФЗ РФ от 28.12.2013 №422-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в целях информирования населения о деятельности учреждения как поставщика социальных услуг создан и функционирует официальный сайт учреждения в сети «Интернет» <http://цсо-алушта.рф>, посетители имеют возможность ознакомиться с основной деятельностью Учреждения, его задачами, целями, проводимыми мероприятиями, действующими законодательными актами.

- Также, источниками информирования населения муниципального образования г. Алушта о деятельности учреждения являются: средства массовой информации (газета «Алуштинский вестник», сайты: УТСЗН, администрации города, телеканал «БРТ», «555», официальный сайт учреждения социального обслуживания, информационные стенды в каждом структурном подразделении учреждения.

Ведется тесная работа с представителями общественных организаций (Совет Ветеранов, Общества инвалидов, председателями ТОСов), теротделами: Изобильного, М.Маяка, Партенита, Малореченского, Лучистого, Приветного. Специалисты учреждения принимают участие в сходах граждан, проводимых как главой муниципального образования города Алушта, так и председателями сельских теротделов.

- Проанализировав работу и изучив материалы в средствах массовой информации о работе Учреждения, важно отметить, что директор учреждения 1 раз

в квартал отчитывается на аппаратных совещаниях администрации города о деятельности Учреждения, о предоставляемых услугах.

3. Качество оказываемых услуг поставщиком социальных услуг

- В течение года члены Попечительского Совета знакомились со статистическими отчетами, отчетами по выполнению государственного задания, из которых видно, что обоснованные жалобы на работу Учреждения отсутствуют.

Так, в 2016 г. во исполнение государственного задания ГБУ РК «ЦСО г. Алушты» было обслужено 2042 граждан пожилого возраста, из них УВОВ 143 человека, 432 инвалида, оказано 118 999 социальных услуг.

Обслуживание граждан в отделении на дому осуществляется путём предоставления им в зависимости от степени и характера нуждаемости социальных услуг на дому в соответствии с законодательством Российской Федерации, Республики Крым.

Периодичность предоставления социальными работниками социальных услуг гражданам устанавливается в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг, утвержденной комиссией по признанию гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, а также в соответствии с заключенным договором на социальное обслуживание.

При закреплении к клиенту социального работника учитывается фактор социально-психологической совместимости, определенные особенности общекультурного и интеллектуального развития. В таком случае легче достигается доверие, уверенность друг в друге, взаимоуважение между работником и подопечным, что снижает риск возникновения различных проблем.

Социальные работники посещают своих подопечных 2-3 раза в неделю по утвержденному графику. Кроме того, сами социальные работники ведут дневник социального работника, в которых отражаются все услуги, предоставленные им в течение рабочего дня, заверенные подписями подопечных.

- Качество оказываемых услуг в учреждении строго контролируется и действует в соответствии с Положением о группе качества социальных услуг ГБУ РК «ЦСО г.Алушты», разработанного на основании Национального стандарта Российской Федерации (ГОСТ Р 52497-2005, ГОСТ Р 52496-2005, ГОСТ Р-25142-2003, ГОСТ Р-52495-2005), устанавливающего основные правила и порядок проведения контроля качества всех видов комплекса социальных услуг, предоставляемых населению. Система внутреннего контроля учреждения формируется с целью контроля деятельности подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг, их соответствие национальным стандартам и другим нормативным документам по социальному обслуживанию, повышения качества и эффективности социальных услуг по всем стадиям их предоставления, предупреждение возможных отклонений от заданных требований к этим услугам.

Контрольные проверки осуществляются заведующими отделениями ежеквартально. Все жалобы и претензии подопечных, выявившиеся в результате проверок, рассматриваются и решаются незамедлительно. Так, в 2016 году было проведено непосредственно руководителем 7 проверок в Партените, Утесе.

Генеральском, Приветном, Рыбачьем, Малореченском, Н.Кутузовке опрошено 130 получателей соц. услуг; 3 проверки по городу опрошено 62 получателя соц. услуг в основном отзывы положительные, жалобы в основном на то, что гражданам не хватает общения, свои дети далеко, да даже, если и близко им некогда семья, работа, а у кого то их нет вообще, также не могут примириться с платными услугами – это их просто возмущает. На личном приеме в 2016 г. директором было принято -10 человек, зам. директором-1, зав. отделением н/о обслуживания- 5, по телефону – 49 обращений. Вопросы разного характера: о взятии на обслуживание, оформление в дом интернат, внутрисемейных споров, бытовых конфликтов и др, больше вопросов, не входящих в компетенцию учреждения.

- Проведен мониторинг качества социальных услуг, предоставляемых учреждением. Цель мониторинга – осуществление независимой оценки качества работы ГБУ РК «ЦСО г. Алушты».

В качестве объекта исследования выступили граждане пожилого возраста и инвалиды – получатели социальных услуг отделений надомного обслуживания и социально-реабилитационного отделения дневного пребывания.

В ходе опроса было рассмотрено качество предоставления социальных услуг с позиции граждан, получивших (получающих) социальные услуги в Учреждении.

Исследование проводилось методом анкетного опроса получателей социальных услуг в форме выполнения мероприятий по информированности населения по выполнению закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания в Российской Федерации» ГБУ РК «ЦСО г. Алушты»

Опросом было охвачено 271 человек, что составляет 13 % от общего числа обслуженных граждан.

1) 100% опрошенных граждан удовлетворительно оценивают качество, полноту и доступность информации о работе учреждения;

2) 99 % опрошенных считают, что по времени ожидания предоставления социальных услуг не ожидали больше срока;

3) 100% опрошенных отмечают доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания;

4) 100% опрошенных получателей социальных услуг удовлетворены условиями предоставления социальных услуг (порядком предоставления социальных услуг).

Результаты исследования указывают на высокую оценку респондентами качества социальных услуг, так как на вопрос: «Порекомендовали ли бы Вы услуги учреждения своим родственникам или знакомым?» 100% ответили «Да».

По результатам опроса можно сделать вывод, получатели социальных услуг удовлетворены качеством оказания социальных услуг.

Кроме того, сами получатели социальных услуг ежемесячно направляют положительные отзывы и благодарности за работу отдельным сотрудникам и учреждению в целом, это фиксируется в журнале входящей корреспонденции. За 2016 г. поступило более 170 благодарностей от получателей социальных услуг.

4. Оказание мер социальной поддержки гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию в муниципальном округе города Алушты:

В рамках этой работы отделением срочных социальных услуг ГБУ РК «ЦСО г. Алушты» оказана помощь 10 нуждающимся гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию в виде одежды, обуви, теплых вещей; 6 гражданам оказано содействие в оформлении в дом-интернат; проконсультированы по социально-правовым вопросам 131 чел.

За отчетный период было осуществлено 6 выездов Мобильной бригады срочной социальной помощи по оказанию социальных услуг гражданам, проживающим в отдаленных сельских населенных пунктах (оказаны парикмахерские услуги, информационная, консультативная помощь).

Предоставлена транспортная услуга «Социальное такси» 3 инвалидам.

5. Исполнение плана мероприятий «дорожная карта»

Во исполнение плана мероприятий («дорожная карта») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения в Республике Крым (2015-2018годы)», в целях определения деловых качеств и квалификации работников с целью выявления их соответствия занимаемой должности, возможности дальнейшего служебного продвижения и перехода на «эффективный контракт», в учреждении проведена аттестация сотрудников в соответствии с утвержденным графиком. Аттестацию прошли 40 человек. 41 социальный работник учреждения прошел повышение квалификации по курсу «Доврачебная медицинская помощь».

6. Подготовка и празднование 70-летия Победы в Великой Отечественной войне

В рамках празднования 70-летия Победы в Великой Отечественной Войне, сотрудники учреждения приняли активное участие в торжественных мероприятиях, проводимых на территории муниципального образования городского округа Алушта:

Одним из ярких мероприятий стало участие сотрудников учреждения и управления социальной защиты населения в городском торжественном мероприятии: 44 сотрудника учреждения приняли участие в общероссийской гражданской акции «Бессмертный полк».

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 31 мая 2012 г. №Пр-1438 социальные работники вручают персональные поздравления Президента Российской Федерации непосредственно в дни рождения лично ветеранам Великой Отечественной войны. В 2016 году было вручено таких поздравлений 62 ветеранам ВОВ, не являющимися получателями социальных услуг.

Организовано поздравление ветеранов ВОВ, отмечающих юбилейные даты 90 и 95 лет.

7. Подготовка и празднование Международного дня пожилого человека и дня инвалида

В Международный день пожилого человека прошло поздравление граждан пожилого возраста, находящихся на обслуживании в отделениях домашнего обслуживания, в социально-реабилитационном отделении подготовлен праздничный концерт и вручены поздравительные открытки.

Так же во исполнение Поручения Главы Республики Крым от 21.07.2014 № 01-62/1634, совместно со специалистами управлением труда и социальной защиты населения в 2016г. обследовано 625 ветерана.

В соответствии с приказом Министерства труда социальной защиты Республики Крым от 07.09 2016 г. № 617, с целью выявления уровня доступности в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов, в учреждении в период 2016 года проводился опрос инвалидов 1,2,3 группы. Было опрошено 1010 человек. В ходе опроса инвалидам был разъяснен порядок предоставления социальных услуг на платной и бесплатной основе.

8. Выводы и оценка качества работы учреждения

- За 2016год было проведено 2 заседания Попечительского совета, рассмотрены все запланированные вопросы, приняты соответствующие решения. Решения доведены до сведения заинтересованных лиц.

Вывод: Попечительский Совет признает работу ГБУ РК «ЦСО г. Алушты» эффективной, процесс оказания социальных услуг получателям социальных услуг качественным и своевременным, обеспечение репутации учреждения как надежного и порядочного поставщика социальных услуг.

Председатель
Попечительского Совета

Е.М. Алехина

Секретарь
Попечительского Совета

Н.А. Миненко