

УТВЕРЖДАЮ
Директор ОБГУСО «КЦСОН
г.Тайшета и Тайшетского района»
_____ С.В.Береснева

АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА

**об осуществлении текущего контроля и функционирования системы качества в
ОБГУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения г.Тайшета и
Тайшетского района» за 2016 года**

В ОБГУСО «КЦСОН г.Тайшета и Тайшетского района», с целью осуществления эффективного контроля за функционированием системы качества, согласно ГОСТ Р 52497-2005 «Система качества в учреждении», создана комиссия по внутреннему контролю качества.

Приказом от 14.01.16 г. №18, назначены ответственные исполнители за осуществление текущего контроля за факторами, влияющими на качество социальных услуг, обсужден на заседании комиссии план работы комиссии по внутреннему контролю и утвержден приказом директора от 11.01.16 г. №10, а также утвержден график контрольных проверок ответственными исполнителями.

Объекты контроля качества социального обслуживания:

1. Услуги:

Качество работы структурных подразделений

В ходе проверок качества предоставления социальных услуг в форме на дому и полустационарной, в том числе платных дополнительных услуг, согласно ГОСТа Р 52142-2013, областных и утвержденных в учреждении порядков предоставления социальных услуг, ответственными исполнителями (зав.отделениями) за осуществление текущего контроля проведено:

1.1. В отделениях социального обслуживания на дому – проведено 608 проверок качества; отклонение от плана прослеживается из таблицы:

№	№ отделения социального обслуживания на дому	Кол-во проверок качества по плану	Кол-во проверок по факту
1	№ 1	85	79
2	№ 2	191	167
3	№ 3	147	127
4	№ 4	258	123
5	№ 5	150	112

В ходе проверок качества предоставления социальных услуг установлено по объектам контроля:

- «услуги» - удовлетворенность получателей социальных услуг качеством и уровнем социального обслуживания на дому, услуги предоставляются регулярно, в полном объеме; за 2016 год отделениями социального обслуживания на дому выполнено в полном объеме государственное и плановое задание.

Снижена оценка качества на следующие объекты контроля:

-«документация» рабочие тетради ведутся, грубых нарушений не выявлено, замечания устранялись; имеются замечания по заполнению бланков строгой отчетности, в результате подаются объяснительные и устраняются замечания.

- «квалификация и профессионализм» - поступило 15 обращений от граждан, обоснованных жалоб не зафиксировано, но в тоже время в наличие имеются благодарности от получателей социальных услуг как письменные так и устные,

уровень и степень участия социальных работников в акциях и мероприятиях в большей степени отмечается в отделениях социального обслуживания на дому №1,3,4.

- «информационная работа» - в отделениях наблюдалось своевременное информирование получателей о предоставлении социальных услуг, регулярно проводилась разъяснительная работа. Недостаточно выставлялось информационного материала через СМИ.

В результате средняя оценка качества работы отделений социального обслуживания на дому составила – **6,9 балла**, тем не менее это позволило отделениям войти в 1 группу эффективности, согласно проводимому рейтингу министерством социального развития, опеки и попечительства Иркутской области.

1.2. В «Службе социально-бытовых услуг» - проведено 2 проверки.

В результате проведенного контроля качества за 2016 год – средняя оценка качества работы составила – **9,7 баллов**. Снижена оценка на объекты контроля:

А) «услуги» - а именно результативность и эффективность предоставления социальных услуг, причиной снижения качества явилось невыполнение планового задания некоторыми социальными работниками и парикмахером.

Б) «документация» - не соблюдение требований ведения установленной документации, а именно наличие замечаний по заполнению квитанций у парикмахеров и социальных работников;

В) что касается квалификации, профессионализма и информационной работы, нарушений не выявлено. Соблюдение охраны труда, отсутствие травматизма на рабочем месте, своевременное информирование клиентов о предоставляемых услугах, отсутствие обоснованных жалоб, наличие благодарностей как письменных так и устных.

За 2016 год служба социально-бытовых услуг выполнила плановое задание.

1.3. В отделении по организации и обеспечению отдыха и оздоровления детей

А) объем государственной услуги утвержденный Министерством опеки и попечительства Иркутской области составляет – 426 заявления на получение путевки в текущем году. В течении года поступило 680 заявлений, оздоровлено 519 детей, что составляет 122 %. В книге отзывов и предложений зарегистрировано 13 положительных обращений.

Б) Наличие и состояние документов, регламентирующие качество оказания государственной соответствуют требованиям. Личные дела детей находящихся в очереди на получение путевки соответствуют перечню документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

В) Мероприятия, направленные на информирование граждан о порядке и правилах оказания государственной услуги проходят в соответствии с административным регламентом:

- при личном контакте с гражданами;
- с использованием средств телефонной, факсимильной и электронной связи;
- письменно, в случае письменного обращения граждан;
- средства массовой информации;
- информационные стенды, папки буклеты.

Средняя оценка качества отделения – **9,1 балла**

1.4. В отделении срочного социального обслуживания:

А) «услуги» предоставляются своевременно и в полном объеме, результатом явилось получение гарантированных срочных услуг - 12917 гр-м.

Б) «документация» - выявлены нарушения в оформлении документов (акты, приказы, составление отчетов).

В) «Информационная работа» - установлена своевременное информирование о возможности получения срочных социальных услуг, в отделении оформлен информационный стенд для граждан, имеется книга отзывов, в которой зафиксированы положительные отзывы.

Средняя оценка отделения – 8,9 балла.

1.5. В отделении социального сопровождения и социальной реабилитации инвалидов:

А) «услуги» - обеспечивается своевременное, полное и в соответствующей форме квалифицированное оказание помощи в решении проблем и вопросов, интересующих инвалидов, удовлетворяющих их запросы и потребности, платные услуги предоставляются в полном объеме и регулярно и соответствуют установленным санитарно-гигиеническим требованиям и оказываются с учетом состояния здоровья граждан.

Б) «документация» ведется в соответствии с рекомендациями УМЦ, утвержденной номенклатуры.

В) «квалификация и профессионализм» - не установлено нарушений внутреннего трудового распорядка, кодекса этики, нарушений инструкций по ОТ, ППБ, наблюдается высокая динамика принятия участия в различных мероприятиях.

Г) В отделении оформлен информационный стенд для получателей социальных услуг, имеется в наличии книга отзывов с положительными отзывами, наблюдается своевременное информирование о предоставляемых услугах.

Средняя оценка отделения – 9,4 балла.

2. Документация

1. При исследовании данного критерия аналитическим методом, согласно с ГОСТом Р 52142-2013, методическими рекомендациями по организации единого документооборота государственных учреждений социального обслуживания, из 79 рекомендованных документов, в учреждении отсутствует – 7, подлежит актуализации и утверждению – 10 документов. Разработана и утверждена номенклатура дел на 2017 год.

2. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:
отсутствует - положение об учреждении, порядок работы с жалобами потребителей услуг, соответствующий ГОСТ Р ИСО 10002-2007. отдельные документы работы социального блока требуют актуализации.

3. Эксплуатационные документы на оборудование: на всё оборудование имеется соответствующая документация, определяющая категорию её использования, рекомендации производителя, информацию о дате, месте производства, с указанием серийного номера. Информация об учете всего оборудования ведется в специализированном журнале программы «1С.Бухгалтерия государственного учреждения».

4. Прочие документы:

- личные дела граждан, принимаемых на социальное обслуживание – имеются на каждого получателя в отделениях социального обслуживания на дому,
- личные дела оформлены в отделении организации и обеспечения отдыха и оздоровления детей, срочного социального обслуживания, отделения социального сопровождения и социальной реабилитации;
- сведения об обслуживаемых и ИППСУ – имеются на каждого получателя социальных услуг;

Во втором полугодии проводилась проверка личных дел в отделениях социального обслуживания на дому, отделении по организации и обеспечению отдыха и оздоровления детей, выявленные нарушения исправлялись.

3. Персонал (соответствие уровня квалификации работников установленным требованиям

При оценке данного критерия, установлено:

-согласно с ГОСТом Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания», со всеми работниками заключены трудовые договоры (контракты).

- из числа работников учреждения имеют образование: высшее – 36 работников, что составляет 19,7%; среднее профессиональное – 89 работников, что составляет 48,6%;, среднее -58 работников, что составляет 31,7% от общего числа работников.

С целью повышения уровня профессиональных знаний в области социального обслуживания:

- в учреждении ежеквартально проводятся планерные совещания для социальных работников, специалистов с целью ознакомления с новыми стандартами в сфере социального обслуживания, ежемесячно проходит школа для участковых специалистов по социальной работе;

- прошли курсы повышения квалификации и переподготовки, семинары, вебинары – 116 человек, из них: 2 руководителя, 5 заведующих отделениями, 26 специалистов по социальной работе, 73 социальных работника, 10 прочий персонал. 98 работников прошли курсы повышения квалификации, 18 работников прошли профессиональную переподготовку.

- аттестовано 25 работников и сформировано 25 аттестационных дел. 24 работника соответствуют занимаемой должности, 1 работник соответствует при условии улучшения работы, а также переаттестации через 6 месяцев;

- текучесть кадров составила – 15,96%, по сравнению с прошлым годом она уменьшилась на 48,7%.

4. Информационная открытость (наличие информирования граждан о социальных услугах и сайта поставщика социальных услуг)

Данный объект контроля качества исследуется в учреждении визуальным методом, в соответствии с национальным стандартом ГОСТ Р 52142-2013.

1. В учреждении создан и актуализируется сайт учреждения, стенд, посвященный 70-летию Победы в ВОВ, информационный стенд, стенд по охране труда.

2. За отчетный период опубликовывались информационные статьи в СМИ.

3. На официальном сайте администрации г.Тайшета размещено – 37 информационных статей, 13 объявлений.

4. С целью информирования населения в общественных местах периодически распространяется реклама и фляера о работе учреждения.

5. В 2016 году изготовлены стенды для каждого кабинета участковых специалистов, изготовлена и вывешена в установленном месте вывеска учреждения, соответствующая нормам. Определена нумерация кабинетов, изготовлен и оформлен информационный стенд в учреждении на котором выставляется вся необходимая информация о предоставлении социальных услуг в учреждении.

Дополнительные объекты контроля качества

При подведении итогов по контролю качества, учитываются дополнительные объекты контроля, влияющие на качество предоставления социальных услуг.

1. Специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.).

Закуплены и переданы комплекты копировально-множительной техники для специалистов отдела кадров и заведующих отделениями социального обслуживания на дому, а также отделения срочного социального обслуживания. Произведена модернизация двух рабочих станций. Приобретено и установлено программное обеспечение ViPNet Client 3.2 для сети № 1478 (для нужд электронного документооборота конфиденциальной информации и СМЭВ). В данный момент дополнительно приобретается ПО ViPNet Client 4.0, и 5 рабочих станции для нужд отделений социального обслуживания на дому по Чунскому району, а также Тайшетскому району. Приобретены: 4 – принтера, периферийное оборудование ввода (клавиатуры, мыши)

За отчетный период проведена проверка базы технического оснащения, неполадки устраняются вовремя. Заключен договор с сервисным центром, что позволило

качественно поднять работоспособность эксплуатируемой организационной техники. Приобретены материалы для заправки принтеров.

По итогам мониторинга, объективно учитывая вышеперечисленные факторы, оказывающие влияние на качество работы, необходимо оценить состояние базы технического оснащения как удовлетворительное.

2. Условия размещения учреждения.

«Условия размещения», данный фактор исследуется в учреждении визуальным методом. Нарушены требования

а) СП59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»

- гл.5.п.1.2 .Входы

- гл.5.п.2. Пути движения

б) ГОСТ Р 52142-2013

- 4.1.2. - учреждение должно быть размещено в специально предназначенном

здании или помещениях, доступных для инвалидов;

- площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала, получателей социальных услуг и предоставление услуг в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке.

3. По аттестации рабочих мест:

1. Все рабочие места учреждения аттестованы по условиям труда.

2. В соответствии с требованиями, указанными в отчетах по окончании аттестации рабочих мест работников учреждения, освещенность рабочих мест не соответствовала требованиям нормативных актов, а именно СанПИН 2.2.2/2.4.1340-03.

«Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организация работы»

- гл.6 п.3 требования к освещению на рабочих местах, оборудованных ПЭВМ, Проведены мероприятия по улучшению условий, были приобретены настольные светильники типа ЛПО36, тем самым снижен коэффициент пульсации освещенности на рабочих местах

3. Не все площади на одно рабочее место в кабинетах учреждения соответствуют требованиям Сан ПИН СанПИН 2.2.2/2.4.1340-03.

- гл.3.п.4. требования к помещениям для работы ПЭВМ,

- гл.9 п.1 общие требования к организации рабочих мест пользователей ПЭВМ.

4. Санитарно-гигиенические нормы

1. Нарушены требования к эпидемиологическому состоянию помещений учреждения

а) СНИП 31-05-2003 Общественные здания административного назначения к состоянию здоровья работников

б) МР 2.2.9.2311-07.2.2.9 «Состояние здоровья работающих, в связи с состоянием производственной среды»

5. Охрана труда, пожарная безопасность, ГОЧС:

1. Разработаны и утверждены локальные акты и инструкции по охране труда, ПБ, ГОЧС

2. Внесены изменения в Положение об уполномоченных по ГО

3. Разработаны и утверждены паспорта доступности объектов соц.инфраструктуры на 2 объекта (отделение социальной помощи на дому в Чунском районе, отделение сопровождения и реабилитации инвалидов)

4. Обследованы объекты учреждения с присвоением категорий потенциальной опасности. Утверждены Акты обследования и категорирования на 4 объекта

5. Разработаны и утверждены Паспорта безопасности объектов на 4 объекта

6. Разработаны и утверждены Паспорта комплексной безопасности на 4 объекта

7. Изготовлен и оформлен стенд по ПБ.

8. Проведена всероссийская тренировка по ГОЧС
9. Проведена внутренняя тренировка по ПБ
10. Проведена перекрестная проверка по ПБ
11. Проведена плановая проверка отделом ПНД МЧС РФ, акт № 53 от 13.05.2016 г.
-нарушений не выявлено
12. Обучены по эл/безопасности с присвоением группы, должностные лица: директор учреждения, заместитель директора
13. Проведение инструктажей по ОТ,ПБ,ГОЧС
14. Проведение внеплановых инструктажей и занятий по ПБ с размещением на сайте центра информации на введение особо опасного режима
15. Проведение обучения по ОТ,ПБ,ГОЧС
16. Проведение мероприятий в весенний период по паводкам
17. Проведение мероприятий по предупреждению гриппа, ОРВИ
18. Мероприятия по возмещению части расходов на проведение обязательных мероприятий по ОТ за счет ФСС.

Выводы:

На основании разработанных карт по контролю качества, учитывая влияние дополнительных объектов системы контроля качества, выведена средняя оценка качества работы учреждения в целом за 2016 года – **8,9 баллов (расчет прилагается). В 2015 году оценка качества учреждения составила – 8,5 баллов. Наблюдается незначительное увеличение оценки качества.**

Основным критерием, влияющим на снижения оценки качества, является критерий «Документация», значительно повысилось качество по критерию «Квалификация и профессионализм», большой процент работников прошли курсы повышения квалификации, что сказывается на качестве предоставления социальных услуг населению.

Предложения по совершенствованию системы качества в учреждении:

1. Составить план на 2017 год по разработке локальных актов в учреждении, привести в надлежащее состояние локальную документацию.
3. Ежеквартально проводить заседания, с обсуждением факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг, с оформлением протокола решения комиссии.
4. Секретарю комиссии по контролю качества привести протоколы заседаний комиссии в надлежащее состояние.
5. Проверки качества проводить регулярно ответственными исполнителями в соответствии с утвержденным графиком проверок качества.
6. Ответственным исполнителям осуществлять мероприятия в области системы качества в соответствии с утвержденным планом.
7. Разработать на 2017 год план по информационной открытости учреждения, с целью своевременного информирования населения о возможности получения социальных услуг.
8. Провести подготовку к проверке Роспотребнадзора, обозначенной на август 2017 года.
9. Так как помещения по размерам и состоянию должны отвечать требованиям санитарно- гигиенических норм и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество услуг
 - площадь на 1 рабочее место должно составлять не менее 4,5 м
 - помещения, расположенные на 1 этаже, должны иметь осушенный подвальный этаж, чтобы исключить появление в здании комаров, блох и грызунов, проводить мероприятия по переезду в новое помещение, соответствующее нормам.

Ответственное лицо
Председатель комиссии по контролю качества



С.А.Савицкая

Расчет средней оценки качества работы ОГБУСО "КЦСОН г.Тайшета и Тайшетского района" за 2016 год

ОТДЕЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ДОМУ

ФИО заведующей отделением	Средняя оценка качества работы заведующей отделением	Средняя оценка качества работы социальных работников	Средняя оценка качества работы отделения
Армушко М.П.	8,21	7,9	8,055
Мамонова Л.Н.	8,93	7,8	8,365
Кузнецова М.В.	7,86	9,33	8,595
Нестеренко Н.Г.	8,21	8,96	8,585
Старцева Л.Г.	7,86	8,4	8,13
Средняя оценка качества работы отделений социального обслуживания на дому			6,955

ОТДЕЛЕНИЕ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ОБЕСПЕЧЕНИЮ ОТДЫХА И ОЗДОРОВЛЕНИЯ ДЕТЕЙ

ФИО заведующей отделением	Средняя оценка качества работы заведующей отделением	Средняя оценка качества работы специалистов в по социальной работе	Средняя оценка качества работы отделения
Гаврилова Т.А.	9,23	9,1	9,165

ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНОЙ РЕАБИЛИТАЦИИ ИНВАЛИДОВ

ФИО заведующей отделением	Средняя оценка качества работы заведующей отделением	Средняя оценка качества работы специалистов в по	Средняя оценка качества работы отделения
Григорьева О.А.	9,62	9,2	9,41

ОТДЕЛЕНИЕ СРОЧНОГО СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

ФИО заведующей отделением	Средняя оценка качества работы заведующей отделением	Средняя оценка качества работы работников отделения	Средняя оценка качества работы отделения
Кузнецова Т.П.	8,1	9,87	8,985

СЛУЖБА СОЦИАЛЬНО-БЫТОВЫХ УСЛУГ

ФИО заведующей отделением	Средняя оценка качества работы специалиста (администратора)	Средняя оценка качества работы работников отделения	Средняя оценка качества работы отделения
Миленькая Л.А.	10	9,48	9,74

БУХГАЛТЕРИЯ

Средняя оценка качества работы экономиста	Средняя оценка качества работы заместителя гл.бухгалтера	Средняя оценка качества работы бухгалтеров	Средняя оценка качества работы контрактного управляющего	Средняя оценка качества работы бухгалтерии
10	10	10	10	10

АДМИНИСТРАТИВНО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ ПЕРСОНАЛ

Средняя оценка качества работы специалистов по кадрам и инженера по организации и нормированию труда	Средняя оценка качества работы юриста	Средняя оценка качества работы социолога	Средняя оценка качества работы секретаря руководителя	Средняя оценка качества работы АУП
9,5	9	10	10	9,625

ХОЗЯЙСТВЕННО ОБСЛУЖИВАЮЩИЙ ПЕРСОНАЛ

Средняя оценка качества работы водителей	Средняя оценка качества работы уборщика служебных помещений	Средняя оценка качества работы хозяйственного обслуживающего персонала
10	7,5	8,75

Средняя оценка качества работы учреждения

Средняя оценка качества работы отделений социального обслуживания на дому	Средняя оценка качества работы отделения по организации и обеспечению отдыха и оздоровления детей	Средняя оценка качества работы отделения срочного социального обслуживания	Средняя оценка качества работы бухгалтерии	Средняя оценка качества работы АУП	Средняя оценка качества работы хозяйственно-обслуживающего персонала	Средняя оценка качества работы отделения социального сопровождения и социальной реабилитации инвалидов	Средняя оценка качества работы учреждения
6,955	9,165	8,985	10	9,625	8,75	9,41	8,98

Вывод: высокое качество работы учреждения

