

Независимая оценка качества:

2020 г. – 71,6 б.

2022 г. – 84,4 б.



УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
ЧУ СО «Подъемная сила»  
Комова Валентина Александровна

«22» ноября 2021 года

**План**  
**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг<sup>1</sup>**  
Частное учреждение социального обслуживания «Подъемная сила»  
на 2021 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>					
Обеспечить информационную открытость организации в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	1) Актуализировать информацию об организации на официальном сайте	31.12.2021	Комова Валентина Александровна, директор	Информация на сайте актуализирована ps-nv.gu	01/02/2021
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
-	-	-	-	-	-

<sup>1</sup> форма плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457



**ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ  
(ДЕПСОЦРАЗВИТИЯ ЮГРЫ)**

ул. Мира, дом 5, г. Ханты-Мансийск,  
Ханты-Мансийский автономный округ – Югра  
(Тюменская область), 628006

Телефон: (3467)32-93-15

E-mail: Socprotect@admhmao.ru

25.07.2023 № 15-Исх-13705

Руководителю  
частного учреждения социального  
обслуживания «Подъемная сила»  
Комовой В.А.

ул. Ханты-Мансийская, д.29, кв.104,  
г. Нижневартовск, Ханты-Мансийский  
автономный округ – Югра, 628611

[vakomova2010@yandex.ru](mailto:vakomova2010@yandex.ru)

Настоящим Департамент социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры уведомляет Вас о завершении планового контрольного мероприятия, проведенного в отношении ЧУСО «Подъемная сила».

По результатам проверки нарушений не выявлено. Акт плановой проверки от 21.07.2023 прилагается.

Приложение: на 8 л. в 1 экз.

И.о. директора Департамента

С.В. Круглова

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 00E9F0A4B1D5EC1C10BD9B46AC4D2C8196

Владелец **Круглова Светлана Вячеславовна**

Действителен с 22.12.2022 по 16.03.2024

Исполнитель: Попов В.В.; тел.: (3467) 322-040 (доб.3676)

## Акт плановой проверки

Частное учреждение социального обслуживания «Подъемная сила»  
по осуществлению контроля за оказанием государственных услуг  
в сфере социальной защиты в рамках государственного социального заказа

*(тема аудиторской проверки)*

01.01.2022 – 31.12.2022

*(проверяемый период)*

г. Ханты-Мансийск  
*(место составления)*

21.07.2023  
*(дата)*

На основании:

постановления Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 25.12.2020 № 607-п «О порядке формирования государственных социальных заказов на оказание государственных услуг в социальной сфере, отнесенных к полномочиям органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, форме отчета об их исполнении» (раздел 6);

Соглашения о финансовом возмещении затрат, связанных с оказанием государственных услуг в социальной сфере в соответствии с социальным сертификатом на получение государственной услуги в социальной сфере, в случае предоставления исполнителем социального сертификата на получение государственной услуги в социальной сфере в уполномоченный орган от 29.12.2021 № 1097/2021 с изменениями (раздел 3) (далее – Соглашение);

Плана проведения плановых проверок исполнителей государственных услуг в социальной сфере Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры на 2023 год (далее – План проверок);

Временного порядка осуществления контроля за оказанием государственных услуг в сфере социальной защиты в рамках государственного социального заказа, утвержденного приказом Депсоцразвития Югры от 07.06.2023 № 823-р

должностными лицами, уполномоченными на проведение проверочного мероприятия: заместителем начальника управления – начальником отдела регионального контроля и ревизионной работы Административного управления Депсоцразвития Югры Лацук Н.С., консультантом регионального контроля и ревизионной работы Административного управления Депсоцразвития Югры Поповым В.В. проведена проверка в отношении ЧУСО «Подъемная сила».

Вид контрольного мероприятия: выездное, плановое.

Срок проведения: 18.07.2023 – 27.07.2023.

Предмет проверки: Достижение показателей, характеризующих качество и объем оказания государственной услуги в социальной сфере, включенной в Государственный социальный заказ на 2022 год и на плановый период 2023 – 2024 годов, а также соблюдение положений Порядка, устанавливающего правила предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг получателям социальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре, утвержденного постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 06.09.2014 №326-п (далее – Стандарт).

Цели проверки:

определение соответствия фактических значений, характеризующих качество оказания государственной услуги в социальной сфере, плановым значениям, установленным Соглашением;

определение соответствия фактических значений, характеризующих объем оказания государственной услуги в социальной сфере, плановым значениям, установленным Соглашением;

определение соблюдения исполнителем услуг положений Стандарта.

### **1. Определение соответствия фактических значений, характеризующих качество оказания государственной услуги в социальной сфере, плановым значениям, установленным Соглашением.**

В соответствии с Государственным социальным заказом на оказание государственных услуг в социальной сфере, отнесенных к полномочиям исполнительных органов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры на 2022 год и плановый период 2023 – 2024 годов, утвержденным приказом Депсоцразвития Югры от 14.11.2022 №1503-р (далее – Госоцзаказ на 2022 год) на 2022 год предусмотрены следующие показатели качества оказания социальной услуги на дому и их плановые значения:

Наименование показателя качества	Плановое значение, %
Доля получателей социальных услуг, получающих социальные услуги от общего числа получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании в организации	<b>100</b>
Удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах	<b>100</b>
Укомплектование организации специалистами, оказывающими социальные услуги	<b>100</b>
Повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания (определяется исходя из мероприятий, направленных на совершенствование деятельности организации при предоставлении социального обслуживания)	<b>100</b>

Согласно отчету, предусмотренному пунктом 4.3.5.4 Соглашения и представленному ЧУСО «Подъемная сила» в адрес Депсоцразвития Югры фактические значения показателей качества оказания социальной услуги на дому в 2022 году составили:

№	Наименование показателя качества	Плановое значение, %	Фактическое значение, %
1.	Доля получателей социальных услуг, получающих социальные услуги от общего числа получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании в организации	100	<b>100</b>
2.	Удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах	100	<b>100</b>
3.	Укомплектование организации специалистами, оказывающими социальные услуги	100	<b>100</b>
4.	Повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания (определяется исходя из мероприятий, направленных на совершенствование деятельности организации при предоставлении социального обслуживания)	100	<b>100</b>

Для проверки соответствия фактических значений показателей качества оказания социальных услуг плановым значениям в ходе проверки ЧУСО «Подъемная сила» предоставлены документы, подтверждающие достижение плановых значений показателей качества.

Проверка представленных документов показала следующее.

1. Доля получателей социальных услуг, получающих социальные услуги от общего числа получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании в организации.

Согласно Методики расчета показателей качества государственных услуг, утвержденной приказом Депсоцразвития Югры от 15.12.2022 № 1790-р (далее – Методика) показатель качества государственной социальной услуги на дому «Доля получателей социальных услуг, получающих социальные услуги от общего числа получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании в организации» рассчитывается по формуле:

$$B/A * 100\%, \text{ где}$$

A – численность граждан, признанных нуждающимися в получении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому и обратившихся в организацию за получением социальных услуг;

B – численность получателей социальных услуг, которым предоставлены социальные услуги по ИППСУ за отчетный период.

В ходе проверки ЧУСО «Подъемная сила» предоставлены личные дела получателей социальных услуг, которым в 2022 году в рамках Госоцзаказа на 2022 год были оказаны социальные услуги в форме социального обслуживания на дому.

Анализ предоставленных личных дел показал, что в 2022 году ЧУСО «Подъемная сила» оказаны социальные услуги 104 из 106 получателей социальных услуг на дому, с которыми были заключены договоры социального обслуживания, что подтверждается актами оказанных услуг, подписанными соответствующими получателями социальных услуг.

В ходе проверки установлено, что два получателя социальных услуг (Ромашкина Н.И., Мостовая Л.Е.) написали заявления об отказе в получении социальных услуг в связи нежеланием оплачивать социальные услуги. Услуги не оказывались.

Таким образом, фактическое значение показателя «Доля получателей социальных услуг, получающих социальные услуги от общего числа получателей социальных услуг, находящихся на социальном обслуживании в организации» составило 98,1%. Отклонение фактического значения от планового составило 1,9%, что не превышает допустимого отклонения (5%), в связи с чем значение рассматриваемого показателя по итогам 2022 года следует признать достигнутым.

## 2. Удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах.

Согласно Методики показатель качества государственной социальной услуги на дому «Удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах» рассчитывается по формуле:

$$B/A * 100, \text{ где}$$

A – общая численность получателей социальных услуг, выразивших мнение посредством опроса, отзыва в Книге жалоб и предложений, обращения в адрес организации (жалоба или благодарность), человек;

B = общая численность получателей социальных услуг – численность получателей социальных услуг, не удовлетворенных качеством полученных социальных услуг по результатам проведенного опроса – количество жалоб, поступивших в организацию – количество жалоб, отраженных в Книге жалоб и предложений.

Анализ представленных документов и информации показал следующее.

В проверяемом периоде ЧУСО «Подъемная сила» Книга жалоб и предложений велась, но к проверке не предоставлена, информация частично размещена на официальном сайте организации. По пояснениям учредителя ЧУСО «Подъемная сила» Комовой В.А. обращения в адрес исполнителя социальных услуг не поступали.

В 2022 году в адрес Управления социальной защиты населения, опеки и попечительства по городу Нижневартовску и Нижневартовскому району, Депсоцразвития Югры, не поступали

В отчетном периоде поставщиком социальных услуг осуществлялось анонимное анкетирование, представлены 86 анкет. Анализ анкет показал, что все опрошенные получатели (86 анкет из 104 получивших услуги) предоставленными услугами удовлетворены.

Таким образом, используя вышеуказанную формулу, значение показателя составило 122, что свидетельствует о достижении ЧУСО «Подъемная сила» показателя качества «Удовлетворенность получателей социальных услуг в оказанных социальных услугах» по итогам 2022 года.

### 3. Укомплектованность организации специалистами, оказывающими социальные услуги.

Согласно Методики показатель качества государственной социальной услуги на дому «Укомплектованность организации специалистами, оказывающими социальные услуги» рассчитывается по формуле:

$$B/A * 100\%, \text{ где}$$

A – общее количество штатных единиц специалистов, непосредственно оказывающих социальные услуги на отчетную дату, единиц;

B – количество замещенных (занятых) штатных единиц специалистов, непосредственно оказывающих социальные услуги на отчетную дату, единиц.

Анализ представленных документов показал следующее. ЧУСО «Подъемная сила» с 01.08.2022 утверждено штатное расписание № 7, согласно которого штат работников в 2022 году предусматривал 7 шт.ед., из них: директор – 1 шт.ед., социальный работник – 5 шт.ед., медицинская сестра – 1 шт.ед.

В ходе проверки представлены трудовые договоры, заключенные с гражданами, занимающими соответствующие должности.

Таким образом, проверка показала соответствие фактического значения (100%) показателя «Укомплектованность организации специалистами, оказывающими социальные услуги» плановому значению (100%).

### 4. Повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания (определяется исходя из мероприятий, направленных на совершенствование деятельности организации при предоставлении социального обслуживания).

В ходе контрольного мероприятия ЧУСО «Подъемная сила» представлено Положение о контроле качества предоставляемых услуг и улучшении качества обслуживания (далее – Положение), документы, подтверждающие повышение квалификации, прохождение обучения, а также платежные документы, подтверждающие в отчетном периоде оплату ЧУСО «Подъемная сила» услуг по обучению сотрудников поставщика.

Анализ представленных документов на предмет соответствия фактических значений показателя плановому значению, предусмотренному Соглашением, показал следующее.

Положением предусмотрен План развития Учреждения по направлению улучшения качества предоставляемых услуг, который в свою очередь предусматривает:

Повышение в отчетном периоде квалификации сотрудниками ЧУСО

«Подъемная сила» по направлениям, непосредственно связанным с оказанием надомных социальных услуг.

Представленные документы свидетельствуют о выполнении в 2022 году указанного плана в части повышения квалификации и обучения по направлениям комплексная безопасность, основные навыки ухода на дому за гражданами, страдающими психическими расстройствами.

Внедрение доступной системы информирования получателей социальных услуг об их правах и возможностях в рамках надомного социального обслуживания.

Организацией разработан «Мобильный информационный стенд», который дублирует информацию, размещенную на сайте поставщика социальных услуг (информация о сотрудниках, количестве получателей социальных услуг, наличии свободных мест, тарифах на оказание социальных услуг на дому и тд). «Мобильным информационным стендом оснащены все работники ЧУСО «Подъемная сила».

Таким образом, проверка показала соответствие фактического значения показателя качества Повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания (определяется исходя из мероприятий, направленных на совершенствование деятельности организации при предоставлении социального обслуживания) плановому значению, предусмотренному Соглашением, что подтверждается выполнением поставщиком предусмотренного на 2022 год плана развития, предусматривающего обучение персонала и внедрение доступной системы информирования получателей социальных услуг.

## **2. Определение соответствия фактических значений, характеризующих объем оказания государственной услуги в социальной сфере, плановым значениям, установленным Соглашением.**

В ходе проведения проверки показателя «Численность граждан, получивших социальные услуги» установлено.

Согласно отчета об исполнении государственного социального заказа, на оказание государственных услуг ЧУСО «Подъемная сила» по состоянию на 31.12.2022 год данный показатель составил 106 чел. (плановый объем услуги в соответствии с социальным сертификатом).

Согласно Соглашению с изменениями от 07.02.2023 объем услуги на 2022 год установлен в количестве 105 чел.

В ходе проверки ЧУСО «Подъемная сила» представлены договоры о предоставлении социальных услуг, заключенные на основании социального сертификата в виде ИПСУ, утвержденных Управлением социальной защиты

населения, опеки и попечительства по городу Нижневартовску и Нижневартовскому району в отношении 106 получателей услуг на дому.

При сверке наименований услуг, указанных в ИППСУ и заключенных договоров расхождений не установлено.

В качестве подтверждения оказания социальных услуг к договорам оформлены ежемесячные акты выполненных работ.

При сплошной сверке актов выполненных работ выявлено два получателя социальных услуг на дому, которым услуги по их требованию не оказывались. В результате фактическое количество граждан, которым предоставлены услуги составило 104 человека.

На основании вышеуказанного значение показателя объема «Численность граждан, получивших социальные услуги» подтвержден первичными учетными документами и составил 99% (104/105), что с учетом возможного отклонения в 5% свидетельствует о достижении установленного значения показателя объема, предусмотренного Соглашением с изменениями от 07.02.2023.

### **3. Определение соблюдения исполнителем услуг положений Стандарта.**

К проверке представлены 106 личных дел получателей социальных услуг (прошиты, пронумерованы, имеют опись документов).

В ходе анализа личных дел (сплошным методом) установлено следующее.

Согласно п. 13 части 2 статьи 7 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28.03.2014 №159н «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг» (далее - Приказ 159-н), пункта 16 Стандарта для предоставления социальных услуг граждан, признанный нуждающимся в социальном обслуживании, или его представитель обращается к поставщику социальных услуг, указанному в индивидуальной программе (по выбору), с соответствующим заявлением по форме, утвержденной Приказом 159-н. Данное требование ЧУСО «Подъемная сила» не соблюдается. На сайте организации размещена форма заявления, утвержденная локальным актом организации (прилагается).

В соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2020 года № 189-ФЗ «О государственном (муниципальном) социальном заказе на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере» Департаментом финансов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры издан приказ от 10.12.2021 № 24-нп «Об утверждении типовой формы соглашений, предусмотренных частью 6 статьи 9 Федерального закона

от 13 июля 2020 года № 189-ФЗ «О государственном (муниципальном) социальном заказе на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере», в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» (далее приказ от 10.12.2021 № 24-нп).

На основании утвержденной типовой формы между Департаментом социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в лице Управления социальной защиты населения, опеки и попечительства по г. Нижневартовску и Нижневартовскому району и ЧУСО «Подъемная сила» заключено Соглашение.

Поставщик социальных услуг при заключении договора об оказании государственных услуг, дополнительного договора не использует типовую формы, утвержденные приказом от 10.12.2021 № 24-нп, что является нарушением требований Соглашений.

#### **Выводы:**

1. Фактические значения показателей, характеризующих качество социальных услуг на дому, оказанных ЧУСО «Подъемная сила» в рамках Госсозказа на 2022 год соответствуют плановым значениям, установленным Соглашением.

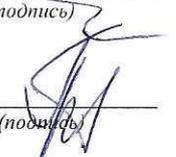
2. Фактическое значение показателя, характеризующего объем оказания государственной услуги в социальной сфере, включенной в Госсозказ ЧУСО «Подъемная сила» на 2022 год выполнен в полном объеме и соответствует плановому значению, установленному Соглашением с учетом возможного отклонения.

3. Оказание услуг ЧУСО «Подъемная сила» в проверяемом периоде в рамках Госсозказа на 2022 год осуществлялось с нарушениями Стандарта, выразившееся в применении не установленных форм документов.

Заместитель начальника управления –  
начальник отдела регионального  
контроля и ревизионной работы

Консультант отдела регионального  
контроля и ревизионной работы

  
(подпись)

  
(подпись)

Н.С.Лацук  
(Ф.И.О.)

В.В.Попов  
(Ф.И.О.)

Дата: 21.07.2023