

Отчет о реализации плана мероприятий по результатам проведенной независимой оценки за 1 квартал 2021 года

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок выполнения	Результат
1.	<p>Организация информационно-разъяснительной работы с населением о системе социального обслуживания в учреждении:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам предоставления социальных услуг на информационных стендах учреждения, официальном сайте учреждения;</li> <li>- своевременная и регулярная актуализация информации об учреждении на официальных сайтах Российской Федерации <a href="http://bus.gov.ru/">http://bus.gov.ru/</a>, <a href="http://zakupki.gov.ru/">http://zakupki.gov.ru/</a>;</li> <li>- размещение информации о проводимых мероприятиях, акциях, оказываемых услугах через печатные издания, телевидение, сторонние интернет-порталы, официальный сайт, стенды учреждения;</li> <li>- обновление информационных буклетов;</li> <li>-увеличение количества информационных материалов о деятельности учреждения в органах местного самоуправления, медицинских, образовательных организациях, предприятиях района и общественных объединениях (буклеты, листовки, раздаточный материал с информацией о предоставляемых услугах, каталог технических средств реабилитации, имеющихся в пункте проката и т.д.);</li> <li>-реализация совместных проектов с социально-ориентированными некоммерческими организациями;</li> <li>- информирование населения о предоставляемых учреждением социальных услугах посредством печатных СМИ, а также привлечения молодежных волонтерских объединений, «серебряных волонтеров»;</li> <li>-обеспечение индивидуального клиентоориентированного подхода при предоставлении работниками учреждения информации о социальных услугах по телефону, а также при подготовке ответов на электронные обращения</li> </ul>	В течение года	<p>В учреждении разработан и утвержден директором Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил», который размещен на официальном сайте Центра и на информационном стенде в помещении учреждения.</p> <p>Учреждением размещена и постоянно поддерживается в актуальном режиме на официальном сайте в сети Интернет (<a href="http://bus.gov.ru/">http://bus.gov.ru/</a>) информация, установленная Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, её размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта». Размещены: общая информация об учреждении; учредительные документы; свидетельства о государственной регистрации; решение учредителя о создании государственного (муниципального) учреждения; решения учредителя о назначении руководителя; сведения о назначении членов наблюдательного совета; информация о государственном (муниципальном) задании на оказание государственных (муниципальных) услуг (выполнение работ) и его исполнении; план финансово-хозяйственной деятельности; информация об операциях с целевыми средствами из бюджета; информация о показателях бюджетной сметы.</p> <p>Также своевременно и регулярно актуализируется информация об учреждении на официальном сайте <a href="http://zakupki.gov.ru/">http://zakupki.gov.ru/</a>.</p> <p><b>Участие в конкурсах и фестивалях</b></p> <p>ГАУ "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил" и учреждения социального обслуживания Горнозаводского округа в 1 квартале 2021 года приняли участие:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) В первом этапе «Ох, уж эти сладкие пироги» городского кулинарного конкурса «Народная кулинарная книга»: <ul style="list-style-type: none"> <li>– подготовлена заявка на участие в городском конкурсе «Ох, уж эти сладкие пироги» (1 и 2 место - ГАУ СО СО «КЦСОН Ленинского района города Нижний Тагил», 3 место - ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»);</li> </ul> </li> <li>2) В территориальном этапе областного конкурса художественного творчества детей – воспитанников учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и детей, воспитывающихся в замещающих семьях, «Созвездие»: <ul style="list-style-type: none"> <li>– направлена видеосъемка творческого выступления (1 место в номинации</li> </ul> </li> </ol>

«Театральная» - ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил», 1 место в номинациях «Вокальная» и «Оригинальный жанр» - ГАУ СО СО «КЦСОН Ленинского района города Нижний Тагил»).

3) Участие в 70-й городской выставке технического и декоративно-прикладного творчества детей и учащейся молодёжи:

- направлена презентация творческих работ воспитанников ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил».

4) Участие в территориальном этапе Всероссийского конкурса «Ассамблея приемных семей»:

- подготовлена эмблема и видеофильм «Визитная карточка семьи»;
- подготовлена заявка на участие в территориальном этапе Всероссийского конкурса «Ассамблея приемных семей».

5) Организация участия в окружном этапе областного конкурса профессионального мастерства «Профессионал-2021»:

- разработано Положение о проведении окружного этапа областного конкурса профессионального мастерства работников организаций социального обслуживания граждан Горнозаводского округа «Профессионал-2021»;

- подготовлено письмо по формированию предложений для тестовых и кейсовых заданий конкурса «Профессионал-2021»;

- подготовлено письмо по направлению заявок на участие в конкурсе «Профессионал-2021».

#### **Работа со средствами массовой информации**

На официальном сайте ГАУ "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил" в 1 квартале 2021 года размещено 44 новости, 30 документа, 1 газета, 14 методических материалов, памяток и буклетов, 2 благодарственных письма, 26 новостей в социальной сети «Одноклассники», 34 новости в социальной сети «ВКонтакте». Издана газета "Социальный вестник".

#### **Организация работы Школы пожилого возраста**

В 1 квартале 2021 года сотрудниками ГАУ "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил" проведено 87 занятий в 11-ти отделениях Школы пожилого возраста, охвачено 354 слушателя. На базе всех учреждений Горнозаводского округа функционирует 113 отделений ШПВ, в 1 квартале 2021 года обучение прошли 3197 слушателей. Занятия в Школе пожилого возраста проводятся с периодичностью не реже 1 раза в неделю, в среднем по округу проводится 5 занятий в неделю.

#### **Организация работы Школы приемных родителей**

			<p>В 1 квартале 2021 года сотрудниками ГАУ "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил" проведено 1 заседание клуба «Диалог», в котором приняли участие 15 опекунов.</p> <p>В Школе приемных родителей обучено 8 человек, из них четверо граждан взяли под опеку 4 детей.</p> <p>В ежегодном городском конкурсе «Эстафета родительского подвига» приняла участие 1 семья. Проведено 132 выхода в семьи опекаемых детей. Подготовлена информация в КДН по 6 опекаемым.</p> <p>Учреждением заключены договоры о социальном партнерстве с образовательными учреждениями Дзержинского района города Нижний Тагил, библиотеками, клубами, Всероссийским обществом инвалидов и т.д. Специалистами Центра проведены консультации граждан по различным социальным вопросам, в 1 квартале 2021 года проконсультировано 1637 чел.; произведена раздача листовок и памяток о работе учреждения – 1312 шт. Проведено 60 информационных встреч с выходом в организации.</p>
2.	<p>Обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри учреждения;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- транспортная доступность (возможность доехать до учреждения на общественном транспорте, наличие парковки);</li> <li>- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).</li> </ul>	По отдельному плану	<p>Имеется комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью; навигация внутри учреждения доступна и понятна, в случае необходимости может быть оказана ситуационная помощь; питьевая вода в открытом доступе; здания и помещения оборудованы элементами доступности (пандусы, поручни, широкие дверные проемы, кнопка вызова персонала и др.) в соответствии с требованиями к доступности среды для маломобильных граждан СП 59.13330.2012, ГОСТ Р 51671-2000, ГОСТ Р 52875-2007; зоны оказания услуг и санитарно-гигиенических помещений оборудованы элементами доступности в соответствии с требованиями к санитарным комнатам для маломобильных групп населения; подготовлено парковочное место для автотранспорта лиц с ограниченными возможностями;</p> <p>Дистанционными способами взаимодействия ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» получателей социальных услуг являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- получение информации по месту жительства,</li> <li>- социальное обслуживание на дому;</li> <li>- работа по «семейному графику»;</li> <li>- запись на прием,</li> <li>- электронная почта,</li> <li>- форма обратной связи «Обратиться в учреждение»,</li> <li>- телефон.</li> </ul>
3.	<p>3.1. Формирование доступной среды в учреждении в рамках комплексной программы «Доступная среда»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование помещений учреждения и прилегающей к учреждению территории с учетом доступности для</li> </ul>	При наличии финансовых средств	<p>В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения Центра инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи в ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»:</p> <p>а) выделено парковочное место для автотранспорта лиц с ограниченными возможностями;</p>

	<p>инвалидов (наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</li> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории;</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul> <p>3.2. Приобретение реабилитационного оборудования для оказания социальных услуг</p>		<p>б) здания и помещения оборудованы элементами доступности (пандусы, поручни, широкие дверные проемы, кнопка вызова персонала и др.) в соответствии с требованиями к доступности среды для маломобильных граждан СП 59.13330.2012, ГОСТ Р 51671-2000, ГОСТ Р 52875-2007;</p> <p>г) зоны оказания услуг и санитарно-гигиенических помещений оборудованы элементами доступности (комната оснащена специализированным санитарно-техническим оборудованием, поручнями, крючками для одежды и костылей, сенсорной сушилкой для рук, кнопкой вызова персонала) в соответствии с требованиями к санитарным комнатам для маломобильных групп населения;</p> <p>д) имеются в наличии технические средства реабилитации, позволяющие передвигаться вне и внутри здания.</p> <p>Имеются входы в здания с минимальным перепадом высот, с пандусом; ступени и площадка входа в здание с противоскользящим покрытием. Входные двери имеют контрастную маркировку, пиктограмму, оборудованы звонком к дежурному сотруднику – вахтёру. На лестничных пролётах между установлены перила из нержавеющей стали. Все помещения оснащены противопожарной звуковой сигнализацией с оповещением людей при пожаре. Расположен информационный киоск, размещены стенды с доступной информацией о социальных услугах.</p> <p>В 1 квартале 2021 года приобретено оборудование для оказания социальных услуг:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. шкаф металлический офисный</li> <li>2. шкаф для документов</li> <li>3. комплект штор рулонных</li> <li>4. оборудование для организации питания получателей социальных услуг СРО (микроволновая печь).</li> <li>5. внешний жесткий диск</li> <li>6. сотовый телефон</li> <li>7. диван</li> </ol>
4.	<p>Мониторинг кадрового потенциала учреждения, планирование и организация профессиональной переподготовки и повышение квалификации работников учреждения</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Сотрудники Центра соблюдают кодекс поведения, утвержденный Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 декабря 2013 г. № 792 «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания»; Конституцию Российской Федерации, федеральные законы, иные нормативные правовые акты Российской Федерации по вопросам социального обслуживания, нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации, должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, нормы служебной и профессиональной этики, правила делового поведения и общения.</p> <p>В Центре разработан комплекс мероприятий по противодействию коррупции. Мероприятия эффективны и формируют у сотрудников и</p>

			<p>получателей социальных услуг антикоррупционное мировоззрение.</p> <p>В 1 квартале 2021 года прошли обучение 2 чел.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 чел. Закупочная деятельность отдельными видами юридических лиц по ФЗ №223-ФЗ. Анализ основных изменений, практика работы;</li> <li>- 1 чел. Переподготовка водителей.</li> </ul>
5.	Организация и проведение аттестации работников учреждения с последующим переводом на эффективный контракт	По отдельному плану	В 1 квартале 2021 года аттестация работников с последующим переводом на эффективный контракт не проводилась.
6.	<p>Повышение квалификации работников учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- участие в обучающих семинарах, курсах повышения квалификации, стажерских площадках;</li> <li>- проведение обучения сотрудников без отрыва от производства (школа «Молодого социального работника», обучение в ВУЗах и техникумах, еженедельная техническая учеба с привлечением специалистов различных государственных учреждений – Пенсионного фонда, управления социальной политики, Роспотребнадзора и др.), проведение методических секций для сотрудников</li> </ul>	В течение года	<p>В 1 квартале 2021 года прошли обучение 2 чел.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 чел. Закупочная деятельность отдельными видами юридических лиц по ФЗ №223-ФЗ. Анализ основных изменений, практика работы;</li> <li>- 1 чел. Переподготовка водителей;</li> </ul> <p>В 1 квартале 2021 года организовано и проведено:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 8 заседаний методических секций в дистанционном режиме с использованием ZOOM, в которых приняли участие руководители и специалисты учреждений социального обслуживания Горнозаводского округа в количестве 106 человек.</li> </ul> <p>Все заседания методических секций проводятся в дистанционном режиме. По итогам работы методических секций подготовлено 4 сборника.</p>
7.	Участие сотрудников учреждения в городских и областных конкурсах профессионального мастерства	По плану проведения конкурсных мероприятий МСП СО	<p>Организация участия в окружном этапе областного конкурса профессионального мастерства «Профессионал-2021»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– разработано Положение о проведении окружного этапа областного конкурса профессионального мастерства работников организаций социального обслуживания граждан Горнозаводского округа «Профессионал-2021»;</li> <li>– подготовлено письмо по формированию предложений для тестовых и кейсовых заданий конкурса «Профессионал-2021»;</li> </ul> <p>подготовлено письмо по направлению заявок на участие в конкурсе «Профессионал-2021».</p>
8.	Внедрение новых технологий, форм работы, методик в работе с получателями социальных услуг (изучение методической литературы, изучение опыта работы учреждений других регионов, использование новых форм и технологий в практике)	В течение года	<p>Реализация направления школы приемных родителей, школы пожилого возраста в рамках региональной программы «Старшее поколение». Реализация проекта «Волонтеры серебряного возраста». Изучение учебно-методических материалов по созданию доступной среды для инвалидов.</p>
9.	Анализ удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания в учреждении посредством анкетирования	Ежеквартально	В результате анализа 277 анкет получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством услуг, оказываемых ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» 100% опрошенных полностью удовлетворены качеством предоставляемых услуг. Подготовлены Акты проведения

			ежеквартального опроса получателей социальных услуг о качестве оказания услуг в ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» за 1 квартал 2021 г. (от 26.03.2021 г.)
10.	Проведение внутреннего контроля качества социальных услуг	В течение года	<p>В работу введен приказ от 01.03.2021 года № 45 «О проведении независимой оценке качества работы ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» в 2021 году», разработан План мероприятий по повышению качества условий оказания услуг ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» (Приложение 1 к приказу от 01.03.2021 №45).</p> <p>В 1 квартале 2021 года проведены выборочные проверки соответствия оказываемых услуг стандартам социальных услуг, утвержденным приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015г №482 «Об утверждении стандартов социальных услуг». Подготовлены Акты проверки соответствия оказываемых услуг стандартам социальных услуг (по 5 услугам в отношении 5 получателей услуг).</p>
11.	Осуществление обратной связи на сайте Центра, возможности выражения мнений получателями социальных услуг, анализ обращений, своевременные ответы на вопросы граждан	В течение года	<p>Дистанционными способами взаимодействия ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» получателей социальных услуг являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- получение информации,</li> <li>- запись на прием,</li> <li>- электронная почта,</li> <li>- форма обратной связи «Обратиться в учреждение»,</li> <li>- телефон;</li> <li>- социальное обслуживание на дому;</li> <li>- отзывы о работе учреждения, поступившие через официальный сайт (<a href="http://bus.gov.ru">http://bus.gov.ru</a>).</li> </ul> <p>Каждое обращение, направленное получателями социальных услуг в Центр лично или при использовании дистанционных способов для получения необходимой информации, рассматривается ответственными сотрудниками учреждения, в том числе в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".</p> <p>Получатели социальных услуг имеют возможности направления заявлений (жалоб), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг посредством электронной почты и обратной связи «Обратиться в учреждение» через официальный сайт ГАУ» КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил».</p> <p>Также в учреждении ведется журнал обращений (жалоб), в котором регистрируются все поступающие обращения от получателей социальных услуг, в том числе предложения и отзывы о качестве предоставления социальных услуг.</p> <p>Обоснованные жалобы на качество предоставления услуг за 1 квартал 2021 год отсутствуют. Нарушений, требующих принятия решения о привлечении к</p>

			ответственности ответственных лиц, не выявлено.
12.	Внедрение и актуализация системы менеджмента качества и системы менеджмента социальной ответственности		<p>В Центре с 01.01.2019 года введены в работу новые документы по СМК и СМ СО, утвержденные приказом директора от 30.11.2018 № 126 «О введении в действие новых документов по СМК и СМ СО».</p> <p>Разработана Программа внутренних аудитов по системе менеджмента качества и социальной ответственности на 2021 год.</p> <p>Разработан План развития СМК и СМ СО на 2021 год (24.02.2021г.),</p> <p>Протоколы Анализа СМ СО и СМК со стороны руководства за 1 кв. 2021 г. Сводный отчет для МСП по СМК и СМ СО.</p> <p>Система менеджмента качества и социальной ответственности внедрены и непрерывно развиваются в Центре. Наличие сертификатов ISO 9001 и IQNet SR 10 свидетельствует о том, что в Центре четко распределены обязанности, вся документированная информация известна всему персоналу, соблюдаются все требования, в штате находятся специально обученные квалифицированные специалисты.</p> <p>Таким образом, важным преимуществом ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» является оказание <b>качественных</b> социальных услуг.</p>

Директор ГАУ «КЦСОН «Золотая осень»  
города Нижний Тагил»



А.А.Горбунова

Отчет о реализации плана мероприятий по результатам проведенной независимой оценки за 2 квартал 2021 года

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок выполнения	Результат
1.	<p>Организация информационно-разъяснительной работы с населением о системе социального обслуживания в учреждении:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам предоставления социальных услуг на информационных стендах учреждения, официальном сайте учреждения;</li> <li>- своевременная и регулярная актуализация информации об учреждении на официальных сайтах Российской Федерации <a href="http://bus.gov.ru/">http://bus.gov.ru/</a>, <a href="http://zakupki.gov.ru/">http://zakupki.gov.ru/</a>;</li> <li>- размещение информации о проводимых мероприятиях, акциях, оказываемых услугах через печатные издания, телевидение, сторонние интернет-порталы, официальный сайт, стенды учреждения;</li> <li>- обновление информационных буклетов;</li> <li>-увеличение количества информационных материалов о деятельности учреждения в органах местного самоуправления, медицинских, образовательных организациях, предприятиях района и общественных объединениях (буклеты, листовки, раздаточный материал с информацией о предоставляемых услугах, каталог технических средств реабилитации, имеющихся в пункте проката и т.д.);</li> <li>-реализация совместных проектов с социально-ориентированными некоммерческими организациями;</li> <li>- информирование населения о предоставляемых учреждением социальных услугах посредством печатных СМИ, а также привлечения молодежных волонтерских объединений, «серебряных волонтеров»;</li> <li>-обеспечение индивидуального клиентоориентированного подхода при предоставлении работниками учреждения информации о социальных услугах по телефону, а также при подготовке ответов на электронные обращения</li> </ul>	В течение года	<p>В учреждении разработан и утвержден директором Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил», который размещен на официальном сайте Центра и на информационном стенде в помещении учреждения.</p> <p>Учреждением размещена и постоянно поддерживается в актуальном режиме на официальном сайте в сети Интернет (<a href="http://bus.gov.ru/">http://bus.gov.ru/</a>) информация, установленная Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, её размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта». Размещены: общая информация об учреждении; учредительные документы; свидетельства о государственной регистрации; решение учредителя о создании государственного (муниципального) учреждения; решения учредителя о назначении руководителя; сведения о назначении членов наблюдательного совета; информация о государственном (муниципальном) задании на оказание государственных (муниципальных) услуг (выполнение работ) и его исполнении; план финансово-хозяйственной деятельности; информация об операциях с целевыми средствами из бюджета; информация о показателях бюджетной сметы.</p> <p>Также своевременно и регулярно актуализируется информация об учреждении на официальном сайте <a href="http://zakupki.gov.ru/">http://zakupki.gov.ru/</a>.</p> <p><b>Участие в конкурсах и фестивалях</b></p> <p>ГАУ "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил" и учреждения социального обслуживания Горнозаводского округа во 2 квартале 2021 года приняли участие:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) В первом этапе «Ох, уж эти сладкие пироги» городского кулинарного конкурса «Народная кулинарная книга»: <ul style="list-style-type: none"> <li>– подготовлена заявка на участие в городском конкурсе «Ох, уж эти сладкие пироги» (1 и 2 место - ГАУ СО СО «КЦСОН Ленинского района города Нижний Тагил», 3 место - ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»);</li> </ul> </li> <li>2) В территориальном этапе областного конкурса художественного творчества детей – воспитанников учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и детей, воспитывающихся в замещающих семьях, «Созвездие»: <ul style="list-style-type: none"> <li>– направлена видеосъемка творческого выступления (1 место в номинации</li> </ul> </li> </ol>

		<p>«Театральная» - ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил», 1 место в номинациях «Вокальная» и «Оригинальный жанр» - ГАУ СО СО «КЦСОН Ленинского района города Нижний Тагил»).</p> <p>3) Участие в 70-й городской выставке технического и декоративно-прикладного творчества детей и учащейся молодёжи:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– направлена презентация творческих работ воспитанников ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил».</li></ul> <p>4) Участие в территориальном этапе Всероссийского конкурса «Ассамблея приемных семей»:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– подготовлена эмблема и видеофильм «Визитная карточка семьи»;</li><li>– подготовлена заявка на участие в территориальном этапе Всероссийского конкурса «Ассамблея приемных семей».</li></ul> <p>5) Организация участия в окружном этапе областного конкурса профессионального мастерства «Профессионал-2021»:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– разработано Положение о проведении окружного этапа областного конкурса профессионального мастерства работников организаций социального обслуживания граждан Горнозаводского округа «Профессионал-2021»;</li><li>– подготовлено письмо по формированию предложений для тестовых и кейсовых заданий конкурса «Профессионал-2021»;</li><li>– подготовлено письмо по направлению заявок на участие в конкурсе «Профессионал-2021».</li></ul> <p>6) Во втором этапе «<b>Мой постный апрель</b>» городского кулинарного конкурса «Народная кулинарная книга» (21.04.2021 г.):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– подготовлена заявка на участие в городском конкурсе «Мой постный апрель» (Ветеран центра «Золотая осень» Т.В. Толкачева заняла 3 место в конкурсе);</li></ul> <p>7) Организовано участие в областном конкурсе профессионального мастерства «<b>Профессионал-2021</b>».</p> <p>Организован 20.04.2021 г. окружной этап областного конкурса «Профессионал-2021» в дистанционной форме:</p> <p>Организовано 26-27.05.2021 г. участие в областном конкурсе «Профессионал-2021»:</p> <p>По итогам областного конкурса медицинская сестра ГАУ "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил" Ю.А. Кормакова заняла 1 место в конкурсе, культорганизатор Д.А. Лоптева заняла 3 место в конкурсе.</p> <p>8) Принято участие с 08.04-07.05.2021 г. в областном онлайн-фотоконкурсе «<b>Добрый город – 2021</b>»:</p>
--	--	--

			<p>– размещены фотографии с информацией об участии в добровольческих акциях в сообществе «Социальный диалог» в социальной сети «ВКонтакте», опубликована новость на сайте.</p> <p>9) Принято участие с 17-24.04.2021 г. в добровольческих акциях в рамках <b>Весенней Недели Добра</b>:</p> <p>– подготовлен отчет о проведении мероприятий в рамках общероссийской добровольческой акции «Весенняя Неделя Добра – 2021».</p> <p>10) Организовано 29.04.2021 г. участие в <b>окружном этапе Всероссийского конкурса «Семья года»</b>:</p> <p>– разработано Положение о проведении окружного этапа Всероссийского конкурса «Семья года»;</p> <p>– подготовлены материалы для участия семей во 2 этапе Всероссийского конкурса «Семья года».</p> <p>11) Принято участие с 30.04-09.05.2021 г. во Всероссийской акции <b>«Окна Победы»</b>:</p> <p>– оформлены окна центра праздничной атрибутикой, размещены фотографии с информацией об участии в акции в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», опубликованы новости на сайте.</p> <p>12) Организовано участие 19.05.2021 г. в городском конкурсе для граждан старшего поколения <b>«Что, где, когда?»</b>:</p> <p>– подготовлена заявка на участие в городском конкурсе для граждан старшего поколения «Что, где, когда?»</p> <p>По итогам городского конкурса команда «Эрудит» центра «Золотая осень» заняла 2 место в конкурсе.</p> <p>13) Организован 20.05.2021 г. окружной этап XI-го Всероссийского чемпионата по <b>компьютерному многоборью</b> среди граждан пожилого возраста, слушателей отделения «Компьютерная грамотность» Школы пожилого возраста Горнозаводского округа:</p> <p>По итогам конкурса Н.С. Мушникова из г. Верхняя Салда награждена дипломом по специальной номинации «Самая старшая участница».</p> <p>14) Организована подготовка документов для участия в окружном этапе областного конкурса «Семья года»:</p> <p>– разработано Положение о проведении окружного этапа конкурса «Семья года»;</p> <p>– подготовлен запрос информации о проведении 1 этапа (муниципального) конкурса.</p> <p style="text-align: center;"><b>Работа со средствами массовой информации</b></p> <p>На официальном сайте ГАУ "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил" во 2 квартале 2021 года размещено 149 новостей, 61 документ, 2</p>
--	--	--	---

			<p>газеты "Социальный вестник"., 25 методических материалов, памяток и буклетов, 2 благодарственных письма, 115 новостей в социальной сети «Одноклассники», 128 новостей в социальной сети «ВКонтакте», 21 кейсовое задание.</p> <p><b>Организация работы Школы пожилого возраста</b></p> <p>Во 2 квартале 2021 года сотрудниками ГАУ "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил" проведено 197 занятий в 12-ти отделениях Школы пожилого возраста, охвачено 794 слушателя. На базе всех учреждений Горнозаводского округа функционирует 119 отделений ШПВ, во 2 квартале 2021 года обучение прошли 7349 слушателей. Занятия в Школе пожилого возраста проводятся с периодичностью не реже 1 раза в неделю, в среднем по округу проводится 5 занятий в неделю.</p> <p><b>Организация работы Школы приемных родителей</b></p> <p>Во 2 квартале 2021 года сотрудниками ГАУ "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил" проведено 2 заседания клуба «Диалог», в котором приняли участие 30 опекунов.</p> <p>В Школе приемных родителей обучено 23 человека, из них четверо граждан взяли под опеку 4 детей.</p> <p>В ежегодном городском конкурсе «Эстафета родительского подвига» приняла участие 1 семья. Подготовлена информация в КДН по 6 опекаемым.</p> <p>Во 2 квартале 2021 г. проведено мероприятие, посвященное дню защиты детей, в форме квеста «Боевое братство», участие приняли 5 опекаемых; тематическая пешеходная экскурсия по Дзержинскому району, принял участие 1 опекаемый; в информационной встрече участвовали 15 опекунов. Проведено 312 выходов в семьи опекаемых детей. Подготовлена информация в КДН по 6 опекаемым.</p> <p>Учреждением заключены договоры о социальном партнерстве с образовательными учреждениями Дзержинского района города Нижний Тагил, библиотеками, клубами, Всероссийским обществом инвалидов и т.д. Специалистами Центра проведены консультации граждан по различным социальным вопросам, во 2 квартале 2021 года проконсультировано 3183 чел; произведена раздача листовок и памяток о работе учреждения – 2601 шт. Проведено 94 информационных встречи с выходом в организации.</p>
2.	<p>Обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри учреждения;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических</li> </ul>	По отдельному плану	<p>Имеется комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью; навигация внутри учреждения доступна и понятна, в случае необходимости может быть оказана ситуационная помощь; питьевая вода в открытом доступе; здания и помещения оборудованы элементами доступности (пандусы, поручни, широкие дверные проемы, кнопка вызова персонала и др.) в соответствии с требованиями к доступности среды для маломобильных граждан СП 59.13330.2012, ГОСТ Р 51671-2000,</p>

	<p>помещений;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- транспортная доступность (возможность доехать до учреждения на общественном транспорте, наличие парковки);</li> <li>- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).</li> </ul>		<p>ГОСТ Р 52875-2007; зоны оказания услуг и санитарно-гигиенических помещений оборудованы элементами доступности в соответствии с требованиями к санитарным комнатам для маломобильных групп населения; подготовлено парковочное место для автотранспорта лиц с ограниченными возможностями;</p> <p>Дистанционными способами взаимодействия ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» получателей социальных услуг являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- получение информации по месту жительства,</li> <li>- социальное обслуживание на дому;</li> <li>- работа по «семейному графику»;</li> <li>- запись на прием,</li> <li>- электронная почта,</li> <li>- форма обратной связи «Обратиться в учреждение»,</li> <li>- телефон.</li> </ul>
3.	<p>3.1. Формирование доступной среды в учреждении в рамках комплексной программы «Доступная среда»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование помещений учреждения и прилегающей к учреждению территории с учетом доступности для инвалидов (наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений);</li> <li>- обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории;</li> </ul> </li> </ul>	При наличии финансовых средств	<p>В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения Центра инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи в ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) выделено парковочное место для автотранспорта лиц с ограниченными возможностями;</li> <li>б) здания и помещения оборудованы элементами доступности (пандусы, поручни, широкие дверные проемы, кнопка вызова персонала и др.) в соответствии с требованиями к доступности среды для маломобильных граждан СП 59.13330.2012, ГОСТ Р 51671-2000, ГОСТ Р 52875-2007;</li> <li>г) зоны оказания услуг и санитарно-гигиенических помещений оборудованы элементами доступности (комната оснащена специализированным санитарно-техническим оборудованием, поручнями, крючками для одежды и костылей, сенсорной сушилкой для рук, кнопкой вызова персонала) в соответствии с требованиями к санитарным комнатам для маломобильных групп населения;</li> <li>д) имеются в наличии технические средства реабилитации, позволяющие передвигаться вне и внутри здания.</li> </ul> <p>Имеются входы в здания с минимальным перепадом высот, с пандусом; ступени и площадка входа в здание с противоскользящим покрытием. Входные двери имеют контрастную маркировку, пиктограмму, оборудованы звонком к дежурному сотруднику – вахтёру. На лестничных пролётах между установлены перила из нержавеющей стали. Все помещения оснащены противопожарной звуковой сигнализацией с оповещением людей при пожаре. Расположен информационный киоск, размещены стенды с доступной информацией о социальных услугах.</p> <p>Во 2 квартале 2021 года приобретено оборудование для оказания социальных услуг:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. шкаф металлический офисный</li> </ol>

	<p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 3.2. Приобретение реабилитационного оборудования для оказания социальных услуг</p>		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. шкаф для документов</li> <li>3. комплект штор рулонных</li> <li>4. оборудование для организации питания получателей социальных услуг СРО (микроволновая печь).</li> <li>5. внешний жесткий диск</li> <li>6. сотовый телефон</li> <li>7. диван</li> <li>8. мясорубка</li> <li>9. шкаф</li> <li>10. стеллаж 3 шт.</li> <li>11. тонометр</li> <li>12. секундомер</li> <li>13. флеш-диск</li> <li>14 .компьютер</li> <li>15. жалюзи</li> <li>16. измельчитель садовый</li> </ol>
4.	<p>Мониторинг кадрового потенциала учреждения, планирование и организация профессиональной переподготовки и повышение квалификации работников учреждения</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Сотрудники Центра соблюдают кодекс поведения, утвержденный Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 декабря 2013 г. № 792 «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания»; Конституцию Российской Федерации, федеральные законы, иные нормативные правовые акты Российской Федерации по вопросам социального обслуживания, нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации, должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, нормы служебной и профессиональной этики, правила делового поведения и общения.</p> <p>В Центре разработан комплекс мероприятий по противодействию коррупции. Мероприятия эффективны и формируют у сотрудников и получателей социальных услуг антикоррупционное мировоззрение.</p> <p>Во 2 квартале 2021 года прошли обучение 17 чел.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 чел. Закупочная деятельность отдельными видами юридических лиц по ФЗ №223-ФЗ. Анализ основных изменений, практика работы;</li> <li>- 2 чел. Переподготовка водителей.</li> <li>- 13ч.Пожарно-технический минимум для руководителей и ответственных лиц за пожарную безопасность</li> <li>- 1ч. Особенности отчетности I- го полугодия 2021 г. Организация учета в соответствии с изменениями нормативных документов, регулирующих бухгалтерский (бюджетный) учет организаций бюджетной сферы.</li> </ul>
5.	<p>Организация и проведение аттестации работников учреждения с последующим переводом на эффективный контракт</p>	<p>По отдельному плану</p>	<p>Во 2 квартале 2021 года аттестация работников с последующим переводом на эффективный контракт не проводилась.</p>

6.	<p>Повышение квалификации работников учреждения:  -участие в обучающих семинарах, курсах повышения квалификации, стажерских площадках;  -проведение обучения сотрудников без отрыва от производства (школа «Молодого социального работника», обучение в ВУЗах и техникумах, еженедельная техническая учеба с привлечением специалистов различных государственных учреждений – Пенсионного фонда, управления социальной политики, Роспотребнадзора и др.), проведение методических секций для сотрудников</p>	В течение года	<p>Во 2 квартале 2021 года прошли обучение 17 чел.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 чел. Закупочная деятельность отдельными видами юридических лиц по ФЗ №223-ФЗ. Анализ основных изменений, практика работы;</li> <li>- 2 чел. Переподготовка водителей.</li> <li>- 13ч.Пожарно-технический минимум для руководителей и ответственных лиц за пожарную безопасность</li> <li>- 1ч. Особенности отчетности I- го полугодия 2021 г. Организация учета в соответствии с изменениями нормативных документов, регулирующих бухгалтерский (бюджетный) учет организаций бюджетной сферы.</li> </ul> <p>Во 2 квартале 2021 года организовано и проведено:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 21 заседание методических секций в дистанционном режиме с использованием ZOOM , в которых приняли участие руководители и специалисты учреждений социального обслуживания Горнозаводского округа в количестве 324 человека.</li> </ul> <p>Все заседания методических секций проводятся в дистанционном режиме. По итогам работы методических секций подготовлено 12 сборников.</p>
7.	Участие сотрудников учреждения в городских и областных конкурсах профессионального мастерства	По плану проведения конкурсных мероприятий МСП СО	<p>Организация участия в окружном этапе областного конкурса профессионального мастерства «Профессионал-2021»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– разработано Положение о проведении окружного этапа областного конкурса профессионального мастерства работников организаций социального обслуживания граждан Горнозаводского округа «Профессионал-2021»;</li> <li>– подготовлено письмо по формированию предложений для тестовых и кейсовых заданий конкурса «Профессионал-2021»;</li> </ul> <p>подготовлено письмо по направлению заявок на участие в конкурсе «Профессионал-2021».</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) По итогам областного конкурса «<b>Профессионал-2021</b>» медицинская сестра ГАУ "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил" Ю.А. Кормакова заняла 1 место в конкурсе, культорганизатор Д.А. Лоптева заняла 3 место в конкурсе.</li> <li>2) Принято участие с 08.04-07.05.2021 г. в областном онлайн-фотоконкурсе «<b>Добрый город – 2021</b>»</li> <li>3) Принято участие с 17-24.04.2021 г. в добровольческих акциях в рамках <b>Весенней Недели Добра</b>: <ul style="list-style-type: none"> <li>– подготовлен отчет о проведении мероприятий в рамках общероссийской добровольческой акции «Весенняя Неделя Добра – 2021».</li> </ul> </li> <li>4) Организовано 29.04.2021 г. участие в <b>окружном этапе Всероссийского конкурса «Семья года</b>»: <ul style="list-style-type: none"> <li>– разработано Положение о проведении окружного этапа Всероссийского конкурса «Семья года»;</li> </ul> </li> </ol>

			<p>– подготовлены материалы для участия семей во 2 этапе Всероссийского конкурса «Семья года».</p> <p>5) Принято участие с 30.04-09.05.2021 г. во Всероссийской акции «<b>Окна Победы</b>»:</p> <p>6) Организован 20.05.2021 г. окружной этап XI-го Всероссийского чемпионата по <b>компьютерному многоборью</b> среди граждан пожилого возраста, слушателей отделения «Компьютерная грамотность» Школы пожилого возраста Горнозаводского округа.</p>
8.	Внедрение новых технологий, форм работы, методик в работе с получателями социальных услуг (изучение методической литературы, изучение опыта работы учреждений других регионов, использование новых форм и технологий в практике)	В течение года	Реализация направления школы приемных родителей, школы пожилого возраста в рамках региональной программы «Старшее поколение». Реализация проекта «Волонтеры серебряного возраста». Изучение учебно-методических материалов по созданию доступной среды для инвалидов.
9.	Анализ удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания в учреждении посредством анкетирования	Ежеквартально	В результате анализа 554 анкет получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством услуг, оказываемых ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» 100% опрошенных полностью удовлетворены качеством предоставляемых услуг. Подготовлены Акты проведения ежеквартального опроса получателей социальных услуг о качестве оказания услуг в ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» за 2 квартал 2021 г. (от 30.07.2021 г.)
10.	Проведение внутреннего контроля качества социальных услуг	В течение года	В работу введен приказ от 01.03.2021 года № 45 «О проведении независимой оценке качества работы ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил в 2021 году», разработан План мероприятий по повышению качества условий оказания услуг ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» (Приложение 1 к приказу от 01.03.2021 №45). Во 2 квартале 2021 года проведены выборочные проверки соответствия оказываемых услуг стандартам социальных услуг, утвержденным приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015г №482 «Об утверждении стандартов социальных услуг». Подготовлены Акты проверки соответствия оказываемых услуг стандартам социальных услуг (по 5 услугам в отношении 5 получателей услуг).
11.	Осуществление обратной связи на сайте Центра, возможности выражения мнений получателями социальных услуг, анализ обращений, своевременные ответы на вопросы граждан	В течение года	Дистанционными способами взаимодействия ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» получателей социальных услуг являются: <ul style="list-style-type: none"> <li>- получение информации,</li> <li>- запись на прием,</li> <li>- электронная почта,</li> <li>- форма обратной связи «Обратиться в учреждение»,</li> <li>- телефон;</li> <li>- социальное обслуживание на дому;</li> </ul>

		<p>- отзывы о работе учреждения, поступившие через официальный сайт (<a href="http://bus.gov.ru">http://bus.gov.ru</a>).</p> <p>Каждое обращение, направленное получателями социальных услуг в Центр лично или при использовании дистанционных способов для получения необходимой информации, рассматривается ответственными сотрудниками учреждения, в том числе в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".</p> <p>Получатели социальных услуг имеют возможности направления заявлений (жалоб), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг посредством электронной почты и обратной связи «Обратиться в учреждение» через официальный сайт ГАУ» КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил».</p> <p>Также в учреждении ведется журнал обращений (жалоб), в котором регистрируются все поступающие обращения от получателей социальных услуг, в том числе предложения и отзывы о качестве предоставления социальных услуг.</p> <p>Обоснованные жалобы на качество предоставления услуг за 2 квартал 2021 год отсутствуют. Нарушений, требующих принятия решения о привлечении к ответственности ответственных лиц, не выявлено.</p>
12.	Внедрение и актуализация системы менеджмента качества и системы менеджмента социальной ответственности	<p>В Центре с 01.01.2019 года введены в работу новые документы по СМК и СМ СО, утвержденные приказом директора от 30.11.2018 № 126 «О введении в действие новых документов по СМК и СМ СО».</p> <p>Разработана Программа внутренних аудитов по системе менеджмента качества и социальной ответственности на 2021 год.</p> <p>Разработан План развития СМК и СМ СО на 2021 год (24.02.2021г.), Протоколы Анализа СМ СО и СМК со стороны руководства, Отчет для МСП по СМК и СМ СО.</p> <p>Кроме этого, ежеквартально проводится проверка качества оказания социальных услуг по пяти услугам в отношении пяти получателей услуг на соответствие оказанных услуг требованиям стандартов социальных услуг, утвержденных приказом министерства социальной политики от 11.08.2015 г №482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» (с изменениями). Во 2 квартале 2021г. выборочная проверка проведена по пяти услугам пяти получателям услуг отделения социальной реабилитации (временный приют №2), социально-реабилитационного отделения, отделения сопровождения замещающих семей, отделения профилактики безнадзорности, участковой социальной службы, с оформлением актов.</p> <p>В соответствии с приказом директора Центра от 14.04.2021г №92 « О проведении внутреннего аудита системы менеджмента качества и социальной ответственности» во 2 квартале 2021г. проведен внутренний аудит по</p>

		<p>следующим направлениям деятельности: отделение сопровождения замещающих семей, отделение социальной реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями, отделение социальной реабилитации (временный приют №1), отделение социальной реабилитации (временный приют №2), отделение социальной реабилитации (временный приют №3), консультативное отделение. По итогам проведения внутреннего аудита составлен акт проведения внутреннего аудита №1 от 30.06.2021г., отчет за 2 квартал 2021г по внутреннему аудиту, акты о несоответствии/наблюдении и корректирующих действий.</p> <p>Система менеджмента качества и социальной ответственности внедрены и непрерывно развиваются в Центре. Наличие сертификатов ISO 9001 и IQNet SR 10 свидетельствует о том, что в Центре четко распределены обязанности, вся документированная информация известна всему персоналу, соблюдаются все требования, в штате находятся специально обученные квалифицированные специалисты.</p> <p>Таким образом, важным преимуществом ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» является оказание <b>качественных</b> социальных услуг.</p>
--	--	---

Директор ГАУ «КЦСОН «Золотая осень»  
города Нижний Тагил»



А.А.Горбунова

## Отчет о реализации плана мероприятий по результатам проведенной независимой оценки за 3 квартал 2021 года

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок выполнения	Результат
1.	<p>Организация информационно-разъяснительной работы с населением о системе социального обслуживания в учреждении:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам предоставления социальных услуг на информационных стендах учреждения, официальном сайте учреждения;</li> <li>- своевременная и регулярная актуализация информации об учреждении на официальных сайтах Российской Федерации <a href="http://bus.gov.ru/">http://bus.gov.ru/</a>, <a href="http://zakupki.gov.ru/">http://zakupki.gov.ru/</a>;</li> <li>- размещение информации о проводимых мероприятиях, акциях, оказываемых услугах через печатные издания, телевидение, сторонние интернет-порталы, официальный сайт, стенды учреждения;</li> <li>- обновление информационных буклетов;</li> <li>-увеличение количества информационных материалов о деятельности учреждения в органах местного самоуправления, медицинских, образовательных организациях, предприятиях района и общественных объединениях (буклеты, листовки, раздаточный материал с информацией о предоставляемых услугах, каталог технических средств реабилитации, имеющихся в пункте проката и т.д.);</li> <li>-реализация совместных проектов с социально-ориентированными некоммерческими организациями;</li> <li>- информирование населения о предоставляемых учреждением социальных услугах посредством печатных СМИ, а также привлечения молодежных волонтерских объединений, «серебряных волонтеров»;</li> <li>-обеспечение индивидуального клиентоориентированного подхода при предоставлении работниками учреждения информации о социальных услугах по телефону, а также при подготовке ответов на электронные обращения</li> </ul>	В течение года	<p>В учреждении разработан и утвержден директором Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил», который размещен на официальном сайте Центра и на информационном стенде в помещении учреждения.</p> <p>Учреждением размещена и постоянно поддерживается в актуальном режиме на официальном сайте в сети Интернет (<a href="http://bus.gov.ru/">http://bus.gov.ru/</a>) информация, установленная Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, её размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта». Размещены: общая информация об учреждении; учредительные документы; свидетельства о государственной регистрации; решение учредителя о создании государственного (муниципального) учреждения; решения учредителя о назначении руководителя; сведения о назначении членов наблюдательного совета; информация о государственном (муниципальном) задании на оказание государственных (муниципальных) услуг (выполнение работ) и его исполнении; план финансово-хозяйственной деятельности; информация об операциях с целевыми средствами из бюджета; информация о показателях бюджетной сметы.</p> <p>Также своевременно и регулярно актуализируется информация об учреждении на официальном сайте <a href="http://zakupki.gov.ru/">http://zakupki.gov.ru/</a>.</p> <p style="text-align: center;"><b>Участие в конкурсах и фестивалях</b></p> <p>ГАУСО СО "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил" и учреждения социального обслуживания Горнозаводского округа в 3 квартале 2021 года приняли участие:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) в конкурсе «<b>Виртуальный чемпион</b>» в рамках XI-го Всероссийского чемпионата по компьютерному многоборью среди граждан пожилого возраста (01.07.2021 г.): <ul style="list-style-type: none"> <li>– подготовлено письмо об участии в конкурсе «Виртуальный чемпион» (в нем приняли участие 10 пенсионеров из учреждений Горнозаводского округа);</li> </ul> </li> <li>2) Участие в торжественном мероприятии в рамках конкурса «<b>Семья года</b>»: <ul style="list-style-type: none"> <li>– разработан бланк согласия на обработку персональных данных;</li> <li>– подготовлены письма с приглашением принять участие в жюри окружного этапа конкурса;</li> </ul> </li> </ol>

			<ul style="list-style-type: none"><li>– разработан оценочный лист окружного этапа;</li><li>– подготовлен протокол проведения окружного этапа областного конкурса «Семья года»;</li><li>– подготовлены материалы для участия семей во 2 этапе областного конкурса «Семья года»</li><li>– составлен список участников торжественного мероприятия, в рамках конкурса «Семья года»</li></ul> <p>3) Участие в городском <b>краеведческом марафоне</b> (приняли участие 3 учреждения округа):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– подготовлена заявка на участие в городском краеведческом марафоне;</li></ul> <p>4) Участие в городском конкурсе <b>«Минута славы»</b> (приняли участие 3 учреждения округа):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– подготовлена заявка на участие в городском конкурсе;</li></ul> <p>5) В областном <b>туристическом слете</b> – конкурсе туристических клубов граждан пожилого возраста Свердловской области (20.08.2021 – санаторий-профилакторий «Гранатовая бухта», 3 место в командном зачёте: 1 место – квест, 1 место – буклет, 1 место – плакат, 3 место – спортивное соревнование):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– подготовлена заявка на участие в областном туристическом слете, отправлен протокол;</li><li>– подготовлен сценарий для визитной карточки команды «Звездный десант» Горнозаводского округа;</li><li>– подготовлен презентационный материал - буклет «Урал нашими глазами», раздаточный материал;</li></ul> <p>6) Участие во <b>Всероссийском конкурсе «Молоды душой»</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– подготовлена заявка на участие во Всероссийском конкурсе «Молоды душой», размещена на сайте ЕИС "DOBRO.RU";</li><li>– составлены программа «Компьютерный гений», календарный план, смета, оформлена презентация;</li></ul> <p>7) Участие во <b>Всероссийском конкурсе профессионального мастерства</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– подготовлено письмо об участии во Всероссийском конкурсе профессионального мастерства; подготовлен пакет документов для участия во Всероссийском конкурсе профессионального мастерства, подготовлен видеоролик, осуществлена проверка документов участников конкурса учреждений Горнозаводского округа;</li></ul> <p>8) Организация участия в областной <b>олимпиаде по финансовой грамотности</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– подготовлено письмо в учреждения округа с приглашением принять участие в олимпиаде по финансовой грамотности</li></ul> <p>9) Организация окружного этапа областного <b>конкурса клубов садоводов «Золотая осень»</b>, созданных при центрах социального обслуживания</p>
--	--	--	--

населения Горнозаводского округа:

- подготовлено письмо с приглашением принять участие в конкурсе садоводов «Золотая осень»;
- подготовлена презентация окружного конкурса садоводов;
- подготовлено письмо в детские учреждения Горнозаводского округа с приглашением принять участие в жюри окружного конкурса;
- подготовлен итоговый оценочный лист окружного конкурса садоводов, протокол;
- подготовлены письма об итогах проведения окружного конкурса садоводов;
- подготовлены дипломы для победителей окружного конкурса садоводов;

10) Во третьем этапе городского **кулинарного конкурса** «Народная кулинарная книга» (приняли участие 3 учреждения округа):

- подготовлена заявка на участие в городском конкурсе;

11) Организация участия в областной интеллектуальной игре **«ВСЕМпросвет»**:

- рассылка письма в учреждения округа с приглашением принять областной интеллектуальной игре «ВСЕМпросвет», размещение новости на сайте, в социальных сетях

#### **Работа со средствами массовой информации**

На официальном сайте ГАУСО СО "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил" в 3 квартале 2021 года размещено 90 новостей, 15 документ, 1 газета "Социальный вестник"., 6 методических материалов, памяток и буклетов, 2 благодарственных письма, 62 новости в социальной сети «Одноклассники», 62 новости в социальной сети «ВКонтакте»

#### **Организация работы Школы пожилого возраста**

В 3 квартале 2021 года сотрудниками ГАУ СО СО "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил" проведено 125 занятий в 13-ти отделениях Школы пожилого возраста, охвачено 433 слушателя. На базе всех учреждений Горнозаводского округа функционирует 121 отделение ШПВ, в 3 квартале 2021 года обучение прошли 3220 слушателей. Занятия в Школе пожилого возраста проводятся с периодичностью не реже 1 раза в неделю, в среднем по округу проводится 5 занятий в неделю.

#### **Организация работы Школы приемных родителей**

В 3 квартале 2021 года сотрудниками ГАУ "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил" проведено 1 заседание клуба «Диалог», в котором приняли участие 15 опекунов.

			<p>В Школе приемных родителей обучено 22 человек, из них четверо граждан взяли под опеку 10 детей.</p> <p>В 3 квартале 2021 г. в информационной встрече « О безопасности несовершеннолетних», с привлечением ГИБДД, ПДН и пожарной части, участвовали 18 опекунов. Проведено 181 выход в семьи опекаемых детей. Подготовлена информация в КДН по 6 опекаемым.</p> <p>Учреждением заключены договоры о социальном партнерстве с образовательными учреждениями Дзержинского района города Нижний Тагил, библиотеками, клубами, Всероссийским обществом инвалидов и т.д. Специалистами Центра проведены консультации граждан по различным социальным вопросам, в 3 квартале 2021 года проконсультировано 1628 чел; произведена раздача листовок и памяток о работе учреждения – 1345 шт. Проведено 37 информационных встречи с выходом в организации.</p>
2.	<p>Обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри учреждения;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- транспортная доступность (возможность доехать до учреждения на общественном транспорте, наличие парковки);</li> <li>- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).</li> </ul>	По отдельному плану	<p>Имеется комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью; навигация внутри учреждения доступна и понятна, в случае необходимости может быть оказана ситуационная помощь; питьевая вода в открытом доступе; здания и помещения оборудованы элементами доступности (пандусы, поручни, широкие дверные проемы, кнопка вызова персонала и др.) в соответствии с требованиями к доступности среды для маломобильных граждан СП 59.13330.2012, ГОСТ Р 51671-2000, ГОСТ Р 52875-2007; зоны оказания услуг и санитарно-гигиенических помещений оборудованы элементами доступности в соответствии с требованиями к санитарным комнатам для маломобильных групп населения; подготовлено парковочное место для автотранспорта лиц с ограниченными возможностями;</p> <p>Дистанционными способами взаимодействия ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» получателей социальных услуг являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- получение информации по месту жительства,</li> <li>- социальное обслуживание на дому;</li> <li>- работа по «семейному графику»;</li> <li>- запись на прием,</li> <li>- электронная почта,</li> <li>- форма обратной связи «Обратиться в учреждение»,</li> <li>- телефон.</li> </ul>
3.	<p>3.1. Формирование доступной среды в учреждении в рамках комплексной программы «Доступная среда»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование помещений учреждения и прилегающей к учреждению территории с учетом доступности для инвалидов (наличие выделенных стоянок для</li> </ul>	При наличии финансовых средств	<p>В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения Центра инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи в ГАУ СО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»:</p> <p>а) выделено парковочное место для автотранспорта лиц с ограниченными возможностями;</p> <p>б) здания и помещения оборудованы элементами доступности (пандусы,</p>

	<p>автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</li> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории;</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul> <p>3.2. Приобретение реабилитационного оборудования для оказания социальных услуг</p>		<p>поручни, широкие дверные проемы, кнопка вызова персонала и др.) в соответствии с требованиями к доступности среды для маломобильных граждан СП 59.13330.2012, ГОСТ Р 51671-2000, ГОСТ Р 52875-2007;</p> <p>г) зоны оказания услуг и санитарно-гигиенических помещений оборудованы элементами доступности (комната оснащена специализированным санитарно-техническим оборудованием, поручнями, крючками для одежды и костылей, сенсорной сушилкой для рук, кнопкой вызова персонала) в соответствии с требованиями к санитарным комнатам для маломобильных групп населения;</p> <p>д) имеются в наличии технические средства реабилитации, позволяющие передвигаться вне и внутри здания.</p> <p>Имеются входы в здания с минимальным перепадом высот, с пандусом; ступени и площадка входа в здание с противоскользящим покрытием. Входные двери имеют контрастную маркировку, пиктограмму, оборудованы звонком к дежурному сотруднику – вахтёру. На лестничных пролётах между установлены перила из нержавеющей стали. Все помещения оснащены противопожарной звуковой сигнализацией с оповещением людей при пожаре. Расположен информационный киоск, размещены стенды с доступной информацией о социальных услугах.</p> <p>В 3 квартале 2021 года приобретено оборудование для оказания социальных услуг:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Мотокоса -2 шт.</li> <li>2. Стол производственный</li> <li>3. Стенд плана эвакуации</li> <li>4. Программно-аппаратный комплекс</li> <li>5. Бесконтактный инфракрасный термометр – 2 шт.</li> <li>6. Алкотестер</li> <li>7. Пюпитр</li> </ol>
4.	<p>Мониторинг кадрового потенциала учреждения, планирование и организация профессиональной переподготовки и повышение квалификации работников учреждения</p>	Ежеквартально	<p>Сотрудники Центра соблюдают кодекс поведения, утвержденный Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 декабря 2013 г. № 792 «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания»; Конституцию Российской Федерации, федеральные законы, иные нормативные правовые акты Российской Федерации по вопросам социального обслуживания, нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации, должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, нормы служебной и профессиональной этики, правила делового поведения и общения.</p> <p>В Центре разработан комплекс мероприятий по противодействию коррупции. Мероприятия эффективны и формируют у сотрудников и получателей социальных услуг антикоррупционное мировоззрение.</p> <p>В 3 квартале 2021 года прошли обучение 11 чел.:</p>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 чел. управление государственными и муниципальными закупками</li> <li>- 10 чел. охрана труда для руководителей и специалистов</li> </ul>
5.	Организация и проведение аттестации работников учреждения с последующим переводом на эффективный контракт	По отдельному плану	В 3 квартале 2021 года аттестация работников с последующим переводом на эффективный контракт не проводилась.
6.	Повышение квалификации работников учреждения: -участие в обучающих семинарах, курсах повышения квалификации, стажерских площадках; -проведение обучения сотрудников без отрыва от производства (школа «Молодого социального работника», обучение в ВУЗах и техникумах, еженедельная техническая учеба с привлечением специалистов различных государственных учреждений – Пенсионного фонда, управления социальной политики, Роспотребнадзора и др.), проведение методических секций для сотрудников	В течение года	<p>В 3 квартале 2021 года прошли обучение 11 чел.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 чел. управление государственными и муниципальными закупками</li> <li>- 10 чел. охрана труда для руководителей и специалистов</li> </ul> <p>В 3 квартале 2021 года организовано и проведено:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 10 заседаний методических секций в дистанционном режиме с использованием ZOOM, в которых приняли участие руководители и специалисты учреждений социального обслуживания Горнозаводского округа в количестве 132 человек.</li> </ul> <p>Все заседания методических секций проводятся в дистанционном режиме.</p> <p>По итогам работы методических секций подготовлено 5 сборников.</p>
7.	Участие сотрудников учреждения в городских и областных конкурсах профессионального мастерства	По плану проведения конкурсных мероприятий МСП СО	<p>ГАУСО СО "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил" и учреждения социального обслуживания Горнозаводского округа в 3 квартале 2021 года приняли участие:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) в конкурсе <b>«Виртуальный чемпион»</b> в рамках XI-го Всероссийского чемпионата по компьютерному многоборью среди граждан пожилого возраста (01.07.2021 г.):</li> <li>2) Участие в торжественном мероприятии в рамках конкурса <b>«Семья года»:</b></li> <li>3) Участие в городском <b>краеведческом марафоне</b> (приняли участие 3 учреждения округа):</li> <li>4) Участие в городском конкурсе <b>«Минута славы»</b> (приняли участие 3 учреждения округа):</li> <li>5) Участие во <b>Всероссийском конкурсе профессионального мастерства:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– подготовлено письмо об участии во Всероссийском конкурсе профессионального мастерства; подготовлен пакет документов для участия во Всероссийском конкурсе профессионального мастерства, подготовлен видеоролик, осуществлена проверка документов участников конкурса учреждений Горнозаводского округа;</li> </ul> </li> <li>6) Организация участия в областной <b>олимпиаде по финансовой грамотности:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– подготовлено письмо в учреждения округа с приглашением принять участие в олимпиаде по финансовой грамотности</li> </ul> </li> <li>7) Организация окружного этапа областного <b>конкурса клубов садоводов «Золотая осень»</b>, созданных при центрах социального обслуживания</li> </ol>

			<p>населения Горнозаводского округа.</p> <p>8) Организация участия в областной интеллектуальной игре «<b>ВСЕМпросвет</b>»:</p> <p>– рассылка письма в учреждения округа с приглашением принять областной интеллектуальной игре «ВСЕМпросвет», размещение новости на сайте, в социальных сетях.</p>
8.	Внедрение новых технологий, форм работы, методик в работе с получателями социальных услуг (изучение методической литературы, изучение опыта работы учреждений других регионов, использование новых форм и технологий в практике)	В течение года	Реализация направления школы приемных родителей, школы пожилого возраста в рамках региональной программы «Старшее поколение». Реализация проекта «Волонтеры серебряного возраста». Изучение учебно-методических материалов по созданию доступной среды для инвалидов.
9.	Анализ удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания в учреждении посредством анкетирования	Ежеквартально	В результате анализа 277 анкет получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством услуг, оказываемых ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» 100% опрошенных полностью удовлетворены качеством предоставляемых услуг. Подготовлены Акты проведения ежеквартального опроса получателей социальных услуг о качестве оказания услуг в ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» за 3 квартал 2021 г. (от 30.09.2021 г.)
10.	Проведение внутреннего контроля качества социальных услуг	В течение года	<p>В работу введен приказ от 01.03.2021 года № 45 «О проведении независимой оценке качества работы ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» в 2021 году», разработан План мероприятий по повышению качества условий оказания услуг ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» (Приложение 1 к приказу от 01.03.2021 №45).</p> <p>В 3 квартале 2021 года проведены выборочные проверки соответствия оказываемых услуг стандартам социальных услуг, утвержденным приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015г №482 «Об утверждении стандартов социальных услуг». Подготовлены Акты проверки соответствия оказываемых услуг стандартам социальных услуг (по 5 услугам в отношении 5 получателей услуг).</p>
11.	Осуществление обратной связи на сайте Центра, возможности выражения мнений получателями социальных услуг, анализ обращений, своевременные ответы на вопросы граждан	В течение года	<p>Дистанционными способами взаимодействия ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» получателей социальных услуг являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- получение информации,</li> <li>- запись на прием,</li> <li>- электронная почта,</li> <li>- форма обратной связи «Обратиться в учреждение»,</li> <li>- телефон;</li> <li>- социальное обслуживание на дому;</li> <li>- отзывы о работе учреждения, поступившие через официальный сайт (<a href="http://bus.gov.ru/">http://bus.gov.ru/</a>).</li> </ul> <p>Каждое обращение, направленное получателями социальных услуг в Центр</p>

		<p>лично или при использовании дистанционных способов для получения необходимой информации, рассматривается ответственными сотрудниками учреждения, в том числе в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".</p> <p>Получатели социальных услуг имеют возможности направления заявлений (жалоб), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг посредством электронной почты и обратной связи «Обратиться в учреждение» через официальный сайт ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил».</p> <p>Также в учреждении ведется журнал обращений (жалоб), в котором регистрируются все поступающие обращения от получателей социальных услуг, в том числе предложения и отзывы о качестве предоставления социальных услуг.</p> <p>Обоснованные жалобы на качество предоставления услуг за 3 квартал 2021 год отсутствуют. Нарушений, требующих принятия решения о привлечении к ответственности ответственных лиц, не выявлено.</p>
12.	<p>Внедрение и актуализация системы менеджмента качества и системы менеджмента социальной ответственности</p>	<p>В Центре с 01.01.2019 года введены в работу новые документы по СМК и СМ СО, утвержденные приказом директора от 30.11.2018 № 126 «О введении в действие новых документов по СМК и СМ СО».</p> <p>Разработана Программа внутренних аудитов по системе менеджмента качества и социальной ответственности на 2021 год.</p> <p>Разработан План развития СМК и СМ СО на 2021 год (24.02.2021г.), Протоколы Анализа СМ СО и СМК со стороны руководства, Отчет для МСП по СМК и СМ СО.</p> <p>Кроме этого, ежеквартально проводится проверка качества оказания социальных услуг по пяти услугам в отношении пяти получателей услуг на соответствие оказанных услуг требованиям стандартов социальных услуг, утвержденных приказом министерства социальной политики от 11.08.2015 г №482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» (с изменениями). В 3 квартале 2021г. выборочная проверка проведена по пяти услугам пяти получателям услуг отделения социальной реабилитации (временный приют №3), социально-реабилитационного отделения, консультативного отделения, отделения срочного социального обслуживания, участковой социальной службы, с оформлением актов.</p> <p>В соответствии с приказом директора Центра от 08.07.2021г №159 «О проведении внутреннего аудита системы менеджмента качества и социальной ответственности» в 3 квартале 2021г. проведен внутренний аудит по следующим направлениям деятельности: участковая социальная служба, организационно-методическое отделение, отделение профилактики безнадзорности, социально-реабилитационное отделение, социально-</p>

			<p>медицинское отделение.</p> <p>По итогам проведения внутреннего аудита составлен акт проведения внутреннего аудита №2 от 30.09.2021г., отчет за 3 квартал 2021г по внутреннему аудиту, акты о несоответствии/наблюдении и корректирующих действий.</p> <p>Система менеджмента качества и социальной ответственности внедрены и непрерывно развиваются в Центре. Наличие сертификатов ISO 9001 и IQNet SR 10 свидетельствует о том, что в Центре четко распределены обязанности, вся документированная информация известна всему персоналу, соблюдаются все требования, в штате находятся специально обученные квалифицированные специалисты.</p> <p>Таким образом, важным преимуществом ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» является оказание <b>качественных</b> социальных услуг.</p>
--	--	--	---

Директор ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень»  
города Нижний Тагил»



А.А.Горбунова

Отчет о реализации плана мероприятий по результатам проведенной независимой оценки за 4 квартал 2021 года

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок выполнения	Результат
1.	<p>Организация информационно-разъяснительной работы с населением о системе социального обслуживания в учреждении:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам предоставления социальных услуг на информационных стендах учреждения, официальном сайте учреждения;</li> <li>- своевременная и регулярная актуализация информации об учреждении на официальных сайтах Российской Федерации <a href="http://bus.gov.ru/">http://bus.gov.ru/</a>, <a href="http://zakupki.gov.ru/">http://zakupki.gov.ru/</a>;</li> <li>- размещение информации о проводимых мероприятиях, акциях, оказываемых услугах через печатные издания, телевидение, сторонние интернет-порталы, официальный сайт, стенды учреждения;</li> <li>- обновление информационных буклетов;</li> <li>- увеличение количества информационных материалов о деятельности учреждения в органах местного самоуправления, медицинских, образовательных организациях, предприятиях района и общественных объединениях (буклеты, листовки, раздаточный материал с информацией о предоставляемых услугах, каталог технических средств реабилитации, имеющихся в пункте проката и т.д.);</li> <li>- реализация совместных проектов с социально-ориентированными некоммерческими организациями;</li> <li>- информирование населения о предоставляемых учреждением социальных услугах посредством печатных СМИ, а также привлечения молодежных волонтерских объединений, «серебряных волонтеров»;</li> <li>- обеспечение индивидуального клиентоориентированного подхода при предоставлении работниками учреждения информации о социальных услугах по телефону, а также при подготовке ответов на электронные обращения</li> </ul>	В течение года	<p>В учреждении разработан и утвержден директором Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил», который размещен на официальном сайте Центра и на информационном стенде в помещении учреждения.</p> <p>Учреждением размещена и постоянно поддерживается в актуальном режиме на официальном сайте в сети Интернет (<a href="http://bus.gov.ru/">http://bus.gov.ru/</a>) информация, установленная Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, её размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта». Размещены: общая информация об учреждении; учредительные документы; свидетельства о государственной регистрации; решение учредителя о создании государственного (муниципального) учреждения; решения учредителя о назначении руководителя; сведения о назначении членов наблюдательного совета; информация о государственном (муниципальном) задании на оказание государственных (муниципальных) услуг (выполнение работ) и его исполнении; план финансово-хозяйственной деятельности; информация об операциях с целевыми средствами из бюджета; информация о показателях бюджетной сметы.</p> <p>Также своевременно и регулярно актуализируется информация об учреждении на официальном сайте <a href="http://zakupki.gov.ru/">http://zakupki.gov.ru/</a>.</p> <p><b>Участие в конкурсах и фестивалях</b></p> <p>ГАУСО СО "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил" и учреждения социального обслуживания Горнозаводского округа в 4 квартале 2021 года приняли участие:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Организован окружной этап областного фестиваля клубного движения среди граждан пожилого возраста и инвалидов <b>«Живем ярко!»</b></li> <li>2) Организован окружной этап областного конкурса на лучшую работу по освещению мероприятий <b>в средствах массовой информации</b></li> <li>3) Организовано участие в <b>онлайн-викторине «История г. Екатеринбурга и Свердловской области»</b> среди граждан пожилого возраста Свердловской области: <ul style="list-style-type: none"> <li>– подготовлено письмо с приглашением принять участие в викторине;</li> <li>– подготовлена заявка на участие в викторине</li> </ul> </li> <li>4) Принято участие во <b>Всероссийском конкурсе «активное</b></li> </ol>

долголетие 2021» на портале «Смартека»:

5) Организовано участие в областном финальном туре **Олимпиады по финансовой грамотности** среди граждан пожилого возраста

6) Принято участие в областной добровольческой акции **«10 000 добрых дел в один день»**

– подготовлен отчет о проведении мероприятий ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» в рамках добровольческой акции «10 000 добрых дел в один день»;

7) Принято участие в общегородском конкурсе среди граждан пожилого возраста **«Супер-бабушка»**

8) Принято участие в общегородском конкурсе среди граждан пожилого возраста **«Волшебная кулиса»**

9) Принято участие во Всероссийских акциях **«Новогодние окна», «Новый год в каждый дом»**

– информация об акциях размещена в социальных сетях.

#### **Работа со средствами массовой информации**

На официальном сайте ГАУСО СО "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил" в 4 квартале 2021 года размещено 69 новостей, 87 документов, 1 газета, 26 методических материалов, памяток и буклетов, 69 новостей в социальной сети «Одноклассники» и в социальной сети «ВКонтакте». Издана газета "Социальный вестник".

#### **Организация работы Школы пожилого возраста**

В 4 квартале 2021 года сотрудниками ГАУСО СО "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил" проведено 164 занятия в 13-ти отделениях Школы пожилого возраста, охвачено 416 слушателей. На базе всех учреждений Горнозаводского округа функционирует 122 отделения ШПВ, в 4 квартале 2021 года обучение прошли 2929 слушателей. Занятия в Школе пожилого возраста проводятся с периодичностью не реже 1 раза в неделю, в среднем по округу проводится 5 занятий в неделю.

В 4 квартале 2021 года организовано и проведено:

- 11 заседаний методических секций в дистанционном режиме с использованием ZOOM , в которых приняли участие руководители и специалисты учреждений социального обслуживания Горнозаводского округа в количестве 178 человек.

Все заседания методических секций проводятся в дистанционном режиме.

По итогам работы методических секций подготовлено 10 сборников.

#### **Организация работы Школы приемных родителей**

В 4 квартале 2021 года сотрудниками ГАУСО СО "КЦСОН "Золотая

			<p>осень" города Нижний Тагил" проведено 1 заседание клуба «Диалог», в котором приняли участие 34 опекуна.</p> <p>В Школе приемных родителей обучено 9 человек, из них один человек взял под опеку 2 детей.</p> <p>В 4 квартале 2021 г. в информационной встрече «Форма отчета опекуна об использовании имущества несовершеннолетнего», участвовали 70 опекунов. Проведен 181 выход в семьи опекаемых детей. Подготовлена информация в КДН по 7 опекаемым.</p> <p>Учреждением заключены договоры о социальном партнерстве с образовательными учреждениями Дзержинского района города Нижний Тагил, библиотеками, клубами, Всероссийским обществом инвалидов и т.д. Специалистами Центра проведены консультации граждан по различным социальным вопросам, в 4 квартале 2021 года проконсультировано- 386 чел; произведена раздача листовок и памяток о работе учреждения – 312 шт. Проведено 10 информационных встречи с выходом в организации.</p>
2.	<p>Обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри учреждения;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- транспортная доступность (возможность доехать до учреждения на общественном транспорте, наличие парковки);</li> <li>- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).</li> </ul>	По отдельному плану	<p>Имеется комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью; навигация внутри учреждения доступна и понятна, в случае необходимости может быть оказана ситуационная помощь; питьевая вода в открытом доступе; здания и помещения оборудованы элементами доступности (пандусы, поручни, широкие дверные проемы, кнопка вызова персонала и др.) в соответствии с требованиями к доступности среды для маломобильных граждан СП 59.13330.2012, ГОСТ Р 51671-2000, ГОСТ Р 52875-2007; зоны оказания услуг и санитарно-гигиенических помещений оборудованы элементами доступности в соответствии с требованиями к санитарным комнатам для маломобильных групп населения; подготовлено парковочное место для автотранспорта лиц с ограниченными возможностями;</p> <p>Дистанционными способами взаимодействия ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» получателей социальных услуг являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- получение информации по месту жительства,</li> <li>- социальное обслуживание на дому;</li> <li>- запись на прием,</li> <li>- электронная почта,</li> <li>- форма обратной связи «Обратиться в учреждение»,</li> <li>- телефон.</li> </ul>
3.	<p>3.1. Формирование доступной среды в учреждении в рамках комплексной программы «Доступная среда»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование помещений учреждения и прилегающей к учреждению территории с учетом доступности для</li> </ul>	При наличии финансовых средств	<p>В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения Центра инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи в ГАУ СО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»:</p> <p>а) выделено парковочное место для автотранспорта лиц с ограниченными возможностями;</p>

	<p>инвалидов (наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</li> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории;</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul> <p>3.2. Приобретение реабилитационного оборудования для оказания социальных услуг</p>		<p>б) здания и помещения оборудованы элементами доступности (пандусы, поручни, широкие дверные проемы, кнопка вызова персонала и др.) в соответствии с требованиями к доступности среды для маломобильных граждан СП 59.13330.2012, ГОСТ Р 51671-2000, ГОСТ Р 52875-2007;</p> <p>г) зоны оказания услуг и санитарно-гигиенических помещений оборудованы элементами доступности (комната оснащена специализированным санитарно-техническим оборудованием, поручнями, крючками для одежды и костылей, сенсорной сушилкой для рук, кнопкой вызова персонала) в соответствии с требованиями к санитарным комнатам для маломобильных групп населения;</p> <p>д) имеются в наличии технические средства реабилитации, позволяющие передвигаться вне и внутри здания.</p> <p>Имеются входы в здания с минимальным перепадом высот, с пандусом; ступени и площадка входа в здание с противоскользящим покрытием. Входные двери имеют контрастную маркировку, пиктограмму, оборудованы звонком к дежурному сотруднику – вахтёру. На лестничных пролётах между установлены перила из нержавеющей стали. Все помещения оснащены противопожарной звуковой сигнализацией с оповещением людей при пожаре. Расположен информационный киоск, размещены стенды с доступной информацией о социальных услугах.</p> <p>В 4 квартале 2021 года приобретено оборудование для оказания социальных услуг:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Стол ученический</li> <li>2) Стулья ученические 3 шт.</li> <li>3) Шкаф для одежды</li> <li>4) Стол детский фигурный</li> <li>5) Информационное табло «Бегущая строка»</li> <li>6) Тактильная вывеска</li> <li>7) Система вызова персонала</li> <li>8) Информационный терминал</li> <li>9) Компьютер</li> <li>10) Шкафы пожарные 2 шт.</li> </ol>
4.	<p>Мониторинг кадрового потенциала учреждения, планирование и организация профессиональной переподготовки и повышение квалификации работников учреждения</p>	Ежеквартально	<p>Сотрудники Центра соблюдают кодекс поведения, утвержденный Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 декабря 2013 г. № 792 «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания»; Конституцию Российской Федерации, федеральные законы, иные нормативные правовые акты Российской Федерации по вопросам социального обслуживания, нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации, должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, нормы служебной и профессиональной этики, правила делового поведения и общения.</p>

			<p>В Центре разработан комплекс мероприятий по противодействию коррупции. Мероприятия эффективны и формируют у сотрудников и получателей социальных услуг антикоррупционное мировоззрение.</p> <p>В 4 квартале 2021 года прошли обучение 14 чел.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Предупреждение и противодействие коррупции, антикоррупционные действия государственных и муниципальных организаций <b>3</b></li> <li>- Современные технологии делопроизводства <b>1</b></li> <li>- Общее и кадровое делопроизводство <b>1</b></li> <li>- Финансовое консультирование <b>1</b></li> <li>- Специалист по социальной работе <b>2</b></li> <li>- Социально-психологическая реабилитация инвалидов старше 18 лет: цель, задачи, содержание деятельности, документированное обеспечение процесса <b>2</b></li> <li>- Специалист по охране труда <b>1</b></li> <li>- Практика применения международной классификации ограничений жизнедеятельности и здоровья (МКФ) в социальной реабилитации и абилитации инвалидов старше 18 лет: диагностика, целеполагание, содержание, оценка результатов <b>3</b></li> </ul>
5.	Организация и проведение аттестации работников учреждения с последующим переводом на эффективный контракт	По отдельному плану	В 4 квартале 2021 года аттестация работников с последующим переводом на эффективный контракт не проводилась.
6.	Повышение квалификации работников учреждения: -участие в обучающих семинарах, курсах повышения квалификации, стажерских площадках; -проведение обучения сотрудников без отрыва от производства (школа «Молодого социального работника», обучение в ВУЗах и техникумах, еженедельная техническая учеба с привлечением специалистов различных государственных учреждений –	В течение года	<p>В 4 квартале 2021 года прошли обучение 14 чел.</p> <p>Организовано и проведено:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 11 заседаний методических секций в дистанционном режиме с использованием ZOOM , в которых приняли участие руководители и специалисты учреждений социального обслуживания Горнозаводского округа в количестве 178 человек.</li> </ul> <p>Все заседания методических секций проводятся в дистанционном режиме. По итогам работы методических секций подготовлено 10</p>

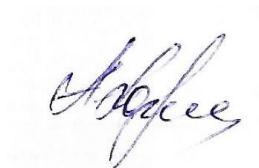
	Пенсионного фонда, управления социальной политики, Роспотребнадзора и др.), проведение методических секций для сотрудников		сборников.
7.	Участие сотрудников учреждения в городских и областных конкурсах профессионального мастерства	По плану проведения конкурсных мероприятий МСП СО	<p>ГАУСО СО "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил" и учреждения социального обслуживания Горнозаводского округа в 4 квартале 2021 года приняли участие:</p> <p>10) Организован окружной этап областного фестиваля клубного движения среди граждан пожилого возраста и инвалидов <b>«Живем ярко!»</b></p> <p>11) Организован окружной этап областного конкурса на лучшую работу по освещению мероприятий <b>в средствах массовой информации</b></p> <p>12) Организовано участие в <b>онлайн-викторине «История г. Екатеринбурга и Свердловской области»</b> среди граждан пожилого возраста Свердловской области:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– подготовлено письмо с приглашением принять участие в викторине;</li> <li>– подготовлена заявка на участие в викторине</li> </ul> <p>13) Принято участие во <b>Всероссийском конкурсе «активное долголетие 2021»</b> на портале «Смартека»:</p> <p>14) Организовано участие в областном финальном туре <b>Олимпиады по финансовой грамотности</b> среди граждан пожилого возраста</p> <p>15) Принято участие в областной добровольческой акции <b>«10 000 добрых дел в один день»</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– подготовлен отчет о проведении мероприятий ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» в рамках добровольческой акции «10 000 добрых дел в один день»;</li> </ul> <p>16) Принято участие в общегородском конкурсе среди граждан пожилого возраста <b>«Супер-бабушка»</b></p> <p>17) Принято участие в общегородском конкурсе среди граждан пожилого возраста <b>«Волшебная кулиса»</b></p> <p>18) Принято участие во Всероссийских акциях <b>«Новогодние окна», «Новый год в каждый дом»</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– информация об акциях размещена в социальных сетях.</li> </ul>
8.	Внедрение новых технологий, форм работы, методик в работе с получателями социальных услуг (изучение методической литературы, изучение опыта работы учреждений других регионов, использование новых форм и технологий в практике)	В течение года	Реализация направления школы приемных родителей, школы пожилого возраста в рамках региональной программы «Старшее поколение». Реализация проекта «Волонтеры серебряного возраста». Изучение учебно-методических материалов по созданию доступной среды для инвалидов.
9.	Анализ удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания в учреждении посредством анкетирования	Ежеквартально	В связи с переходом на новые версии стандартов СМК и СМ СО и проведением ресертификационного аудита в Центре с 01.01.2019 года введены в работу новые документы по СМК и СМС СО, утвержденные приказом

			<p>директора от 30.11.2018 № 126 «О введении в действие новых документов по СМК и СМ СО». В работу введен приказ от 01.03.2021 года № 45 «О проведении независимой оценки качества работы ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» в 2021 году», разработан План развития СМК и СМ СО ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» на 2021г.</p> <p>В рамках независимой оценки качества в 4 квартале 2021г. проведено анкетирование 277 получателей услуг. В результате анализа 277 анкет получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством услуг, оказываемых ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» 100% опрошенных полностью удовлетворены качеством предоставляемых услуг. Подготовлен Акт проведения ежеквартального опроса получателей социальных услуг о качестве оказания услуг в ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» за 4 квартал 2021 г (от 24.12.2021г).</p>
10.	Проведение внутреннего контроля качества социальных услуг	В течение года	<p>В работу введен приказ от 01.03.2021 года № 45 «О проведении независимой оценке качества работы ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» в 2021 году», разработан План мероприятий по повышению качества условий оказания услуг ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» (Приложение 1 к приказу от 01.03.2021 №45).</p> <p>В 4 квартале 2021 года проведены выборочные проверки соответствия оказываемых услуг стандартам социальных услуг, утвержденным приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015г №482 «Об утверждении стандартов социальных услуг». Выборочная проверка проведена по пяти услугам пяти получателям услуг отделения социальной реабилитации (временный приют №1), отделения социальной реабилитации (временный приют №2), отделения срочного социального обслуживания, отделения сопровождения замещающих семей, отделения профилактики безнадзорности, с оформлением актов.</p>
11.	Осуществление обратной связи на сайте Центра, возможности выражения мнений получателями социальных услуг, анализ обращений, своевременные ответы на вопросы граждан	В течение года	<p>Дистанционными способами взаимодействия ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» получателей социальных услуг являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- получение информации,</li> <li>- запись на прием,</li> <li>- электронная почта,</li> <li>- форма обратной связи «Обратиться в учреждение»,</li> <li>- телефон;</li> <li>- социальное обслуживание на дому;</li> <li>- отзывы о работе учреждения, поступившие через официальный сайт (<a href="http://bus.gov.ru/">http://bus.gov.ru/</a>).</li> </ul>

		<p>Каждое обращение, направленное получателями социальных услуг в Центр лично или при использовании дистанционных способов для получения необходимой информации, рассматривается ответственными сотрудниками учреждения, в том числе в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".</p> <p>Получатели социальных услуг имеют возможности направления заявлений (жалоб), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг посредством электронной почты и обратной связи «Обратиться в учреждение» через официальный сайт ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил».</p> <p>Также в учреждении ведется журнал обращений (жалоб), в котором регистрируются все поступающие обращения от получателей социальных услуг, в том числе предложения и отзывы о качестве предоставления социальных услуг.</p> <p>Обоснованные жалобы на качество предоставления услуг за 4 квартал 2021 год отсутствуют. Нарушений, требующих принятия решения о привлечении к ответственности ответственных лиц, не выявлено.</p>
12.	<p>Внедрение и актуализация системы менеджмента качества и системы менеджмента социальной ответственности</p>	<p>В Центре с 01.01.2019 года введены в работу новые документы по СМК и СМ СО, утвержденные приказом директора от 30.11.2018 № 126 «О введении в действие новых документов по СМК и СМ СО».</p> <p>Разработана Программа внутренних аудитов по системе менеджмента качества и социальной ответственности на 2021 год.</p> <p>Разработан План развития СМК и СМ СО на 2021 год (24.02.2021г.), Протоколы Анализа СМ СО и СМК со стороны руководства, Отчет для МСП по СМК и СМ СО.</p> <p>В соответствии с приказом директора Центра от 04.10.2021г №252 «О проведении внутреннего аудита системы менеджмента качества и социальной ответственности» в 4 квартале 2021г. проведен внутренний аудит по следующим направлениям деятельности: отделение срочного социального обслуживания, отделение организации питания, общий отдел, транспортное обслуживание и погрузочно-разгрузочные работы, отделение обслуживания зданий и территорий, бытовое обслуживание. По итогам проведения внутреннего аудита составлен акт проведения внутреннего аудита №3 от 23.12.2021г., отчет за 4 квартал 2021г по внутреннему аудиту, акты о несоответствии/наблюдении и корректирующих действий. Проведен внеплановый внутренний кадровый аудит в отделе правового обслуживания, комплектования и учета кадров и общем отделе, с составлением акта и отчета, акты о несоответствии/наблюдении и корректирующих действий.</p> <p>Система менеджмента качества и социальной ответственности внедрены и непрерывно развиваются в учреждении. Наличие сертификатов</p>

			<p>ISO 9001 и IQNet SR 10 свидетельствует о том, что в Центре четко распределены обязанности, вся документированная информация известна всему персоналу, соблюдаются все требования, в штате находятся специально обученные квалифицированные специалисты.</p> <p>Таким образом, важным преимуществом ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» является оказание качественных услуг.</p>
--	--	--	--

Директор ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень»  
города Нижний Тагил»



А.А.Горбунова