



Министерство социальной политики Свердловской области  
Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области  
**«Комплексный центр социального обслуживания населения «Золотая осень»  
города Нижний Тагил»**  
**(ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»)**

Отчет о реализации плана мероприятий по результатам проведенной независимой оценки за 1 квартал 2022 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></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 <b>в 1 квартале 2022 года</b> приняли участие:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Во Всероссийской акции «Согревая сердца»:<ul style="list-style-type: none"><li>- подготовлена информация об участии в акции учреждений Горнозаводского округа;</li></ul></li><li>2) В территориальном этапе областного конкурса художественного</li></ol>

<p>-обеспечение индивидуального клиентоориентированного подхода при предоставлении работниками учреждения информации о социальных услугах по телефону, а также при подготовке ответов на электронные обращения</p>		<p>творчества детей – воспитанников учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и детей, воспитывающихся в замещающих семьях, «Созвездие»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– подготовлен видеоролик – фрагмент спектакля «Снежная королева», направлена видеосъемка творческого выступления (1 место в номинации «Театральная» - ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»);</li> </ul> <p>3) Во Всероссийском конкурсе профессионального мастерства:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– подготовлен видеоролик для участия в региональном этапе конкурса;</li> <li>– осуществлена проверка пакета документов 5 учреждений округа, направлено письмо с заявками, документами, презентациями и видеоматериалами для участия во Всероссийском конкурсе профессионального мастерства;</li> </ul> <p>4) Во Всероссийском конкурсе «Всероссийская ассамблея замещающих семей»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– подготовлен девиз, эмблема для визитной карточки семьи;</li> </ul> <p>5) Организована подготовительная работа по проведению окружного этапа областного конкурса «Семья года»;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– подготовлена информация об организаторе окружного этапа конкурса;</li> <li>– разработано Положение о конкурсе;</li> </ul> <p>6) Подготовлена информация о семьях, планирующих принять участие в конкурсе «Эстафета родительского подвига»;</p> <p>7) Организована подготовительная работа по проведению окружного этапа областного конкурса профессионального мастерства «Профессионал-2022»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– подготовлено письмо по формированию предложений для тестовых и кейсовых заданий конкурса «Профессионал-2022»;</li> <li>– подготовлено письмо по направлению заявок на участие в конкурсе «Профессионал-2022».</li> </ul> <p>8) Подготовлена информация о гражданах Горнозаводского округа, принявших участие в Международном конкурсе чтецов им. А.С. Пушкина;</p> <p>9) Подготовлена информация о специалистах детских учреждений, желающих принять участие в проекте коллег из г. Санкт-Петербурга «Человек читающий».</p> <p style="text-align: center;"><b>Работа со средствами массовой информации</b></p> <p>На официальном сайте ГАУСО СО "КЦСОН "Золотая осень" города</p>
--	--	---

Нижний Тагил" в 1 квартале 2022 года размещено 58 новостей, 82 документа, 1 газета, 8 методических материалов, памяток и буклетов, 2 отзыва, 51 новость в социальной сети «Одноклассники», 49 новостей в социальной сети «ВКонтакте». На официальном сайте центра создан раздел «Школа пожилого возраста», размещена информация по 15 направлениям деятельности: 23 памятки, 55 видеоматериалов, 43 ссылки на мероприятия, 31 методическая рекомендация, 17 учебных материалов, 17 онлайн-лекций, 2 презентации, 55 ссылок на полезные ресурсы. Подготовлено 3 памятки по ШПВ. Дополнена информация 6 разделов сайта (результаты проверок, финансово-хозяйственная деятельность, государственное задание, руководство, контакты, консультативное отделение, отделение срочного социального обслуживания).

Издан 68-й выпуск газеты "Социальный вестник" и размещен на сайте.

Проведен репортаж телекомпанией «Тагил-ТВ» 08.03.2022 г. «Женский день в «Золотой осени», приуроченный к празднованию Международного женского дня 8 марта.

Подготовлена профильная статья «Социальный проект «Волонтеры «серебряного возраста» - мудрая поддержка» для журнала «Работник социальной службы».

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

В 1 квартале 2022 года сотрудниками ГАУСО СО "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил" проведены занятия в очном и дистанционном формате в 13-ти отделениях Школы пожилого возраста, охвачено 199 слушателей. На базе всех учреждений Горнозаводского округа функционирует 103 отделения ШПВ, в 1 квартале 2022 года обучение прошли 1593 слушателя. 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 1 квартале 2022 года сотрудниками ГАУСО СО "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил" проведено 1 заседание клуба «Диалог», в котором приняли участие 10 опекунов.

В Школе приемных родителей обучено 8 человек.

В 1 квартале 2022 г. проведено 2 онлайн Вебинара: «Тактика конструктивного общения опекунов с подопечными», участвовали 10 опекунов, и «Диспропорции развития детей в замещающих семьях», участвовали 8 опекунов. Проведено 260 выходов в семьи опекаемых детей. Подготовлена информация в ТКДН по 4 опекаемым.

			Учреждением заключены договоры о социальном партнерстве с образовательными учреждениями Дзержинского района города Нижний Тагил, библиотеками, клубами, Всероссийским обществом инвалидов и т.д.
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 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:</li> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и</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> <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>графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>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 2022 года приобретено оборудование для оказания социальных услуг:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Термометр инфракрасный</li> <li>2) Стулья 20 шт.</li> <li>3) Стеллаж металлический 3 шт.</li> <li>4) Утюг</li> <li>5) Стол резделочный (производственный)</li> <li>6) Ларь морозильный «Бирюса»</li> <li>7) Принтер лазерный</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 1 квартале 2022 года прошли обучение 12 чел.:</p> <table data-bbox="1218 1219 1995 1489" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Пожарно-технический минимум</td> <td style="text-align: right; padding: 5px;"><b>5</b></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Охрана труда для руководителей и специалистов</td> <td style="text-align: right; padding: 5px;"><b>6</b></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Специалист по управлению персоналом</td> <td style="text-align: right; padding: 5px;"><b>1</b></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">СанПиН 2021 в сфере общепита: новые санитарные правила и нормы</td> <td style="text-align: right; padding: 5px;"><b>0</b></td> </tr> </table>	Пожарно-технический минимум	<b>5</b>	Охрана труда для руководителей и специалистов	<b>6</b>	Специалист по управлению персоналом	<b>1</b>	СанПиН 2021 в сфере общепита: новые санитарные правила и нормы	<b>0</b>
Пожарно-технический минимум	<b>5</b>										
Охрана труда для руководителей и специалистов	<b>6</b>										
Специалист по управлению персоналом	<b>1</b>										
СанПиН 2021 в сфере общепита: новые санитарные правила и нормы	<b>0</b>										

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.	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	В 1 квартале 2022 года прошли обучение 12 чел. Организовано и проведено: - 10 заседаний методических секций в дистанционном режиме с использованием ZOOM, в которых приняли участие руководители и специалисты учреждений социального обслуживания Горнозаводского округа в количестве 127 человек. Все заседания методических секций проводятся в дистанционном режиме. По итогам работы методических секций подготовлено 6 сборников.
7.	Участие сотрудников учреждения в городских и областных конкурсах профессионального мастерства	По плану проведения конкурсных мероприятий МСП СО	ГАУСО СО "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил" и учреждения социального обслуживания Горнозаводского округа в 1 квартале 2022 года приняли участие: Во Всероссийском конкурсе профессионального мастерства: – подготовлен видеоролик для участия в региональном этапе конкурса; – осуществлена проверка пакета документов 5 учреждений округа, направлено письмо с заявками, документами, презентациями и видеоматериалами для участия во Всероссийском конкурсе профессионального мастерства; Организована подготовительная работа по проведению окружного этапа областного конкурса профессионального мастерства «Профессионал-2022»: – подготовлено письмо по формированию предложений для тестовых и кейсовых заданий конкурса «Профессионал-2022»; – подготовлено письмо по направлению заявок на участие в конкурсе «Профессионал-2022».
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	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

	<p>посредством анкетирования</p>		<p>в работу новые документы по СМК и СМС СО, утвержденные приказом директора от 30.11.2018 № 126 «О введении в действие новых документов по СМК и СМ СО». В работу введен приказ от 12.01.2022 года № 15 «О проведении независимой оценки качества работы ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» в 2022 году», разработан План развития СМК и СМ СО ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» на 2022г.</p> <p>В рамках независимой оценки качества в 1 квартале 2022г. проведено анкетирование 324 получателей услуг. В результате анализа 324 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 1 квартал 2022 г (от 21.03.2022г).</p>
<p>10.</p>	<p>Проведение внутреннего контроля качества социальных услуг</p>	<p>В течение года</p>	<p>В работу введен приказ от 12.01.2022 года № 15 «О проведении независимой оценки качества работы ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» в 2022 году», разработан План развития СМК и СМ СО ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» на 2022г.</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 1 квартале 2022г. выборочная проверка проведена по пяти услугам пяти получателям услуг отделения социальной реабилитации (временный приют №1), социально-реабилитационного отделения, консультативного отделения, отделения срочного социального обслуживания, участковой социальной службы, с оформлением актов.</p> <p>Система менеджмента качества и социальной ответственности внедрены и непрерывно развиваются в учреждении. 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 ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» является оказание качественных услуг.</p>
11.	<p>Осуществление обратной связи на сайте Центра, возможности выражения мнений получателями социальных услуг, анализ обращений, своевременные ответы на вопросы граждан</p>	<p>В течение года</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,</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 1 квартал 2022 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 2022 год.</p> <p>Разработан План развития СМК и СМ СО на 2022 год (18.02.2022г.), Протоколы Анализа СМ СО и СМК со стороны руководства, Отчет для МСП по СМК и СМ СО.</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



Министерство социальной политики Свердловской области  
Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области  
**«Комплексный центр социального обслуживания населения «Золотая осень»  
города Нижний Тагил»**  
**(ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»)**

Отчет о реализации плана мероприятий по результатам проведенной независимой оценки за 2 квартал 2022 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></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 <b>во 2 квартале 2022 года</b> приняли участие:</p> <p>1) Во Всероссийском конкурсе «Всероссийская ассамблея замещающих семей»:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- подготовлен видеоролик для участия в конкурсе, направлена</li></ul>

<p>-обеспечение индивидуального клиентоориентированного подхода при предоставлении работниками учреждения информации о социальных услугах по телефону, а также при подготовке ответов на электронные обращения</p>		<p>заявка;</p> <p>2) Организовано проведение окружного этапа областного конкурса «Семья года»;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– подготовлены приглашения принять участие в жюри окружного этапа Всероссийского конкурса «Семья года»;</li> <li>– подготовлены оценочные листы конкурса;</li> <li>– подготовлен протокол конкурса;</li> <li>– подготовлены дипломы и благодарственные письма участникам окружного этапа Всероссийского конкурса «Семья года»;</li> <li>– подготовлены и направлены материалы по итогам конкурса в ГАУ «ЦСПСиД «Росинка» г. Первоуральск</li> </ul> <p>3) Организовано проведение окружного этапа областного конкурса профессионального мастерства «Профессионал»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– подготовлены письма жюри окружного этапа областного конкурса «Профессионал» (приглашения, ВКС, пакет документов, оценочные листы, кейсовые задания);</li> <li>– подготовлено письмо о проведении окружного этапа областного конкурса «Профессионал»;</li> <li>– подготовлен итоговый оценочный лист окружного этапа областного конкурса «Профессионал».</li> <li>– подготовлен протокол о проведении окружного этапа областного конкурса «Профессионал»;</li> <li>– подготовлены письма об итогах проведения окружного этапа областного конкурса «Профессионал»;</li> <li>– подготовлены дипломы, благодарственные письма участникам, членам жюри</li> </ul> <p>Организовано участие в областном конкурсе «Профессионал» победителей окружного конкурса.</p> <p>4) Принято участие в акции «Марафон доверия»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– подготовлено письмо по участию в акции «Марафон доверия»;</li> <li>– подготовлена заявка на участие в акции;</li> <li>– подготовлены письма в базовые учреждения Свердловской области о проведении акции «Марафон доверия»;</li> <li>– подготовлен отчет о проведении акции «Марафон доверия»</li> </ul> <p>5) Принято участие в добровольческих акциях в рамках Весенней</p>
--	--	--

		<p>Недели Добра:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– подготовлен отчет о проведении мероприятий в рамках общероссийской добровольческой акции «Весенняя Неделя Добра – 2022»</li></ul> <p>6) Принято участие во Всероссийских акциях, посвященных Дню Победы в Великой Отечественной войне:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– «Окна Победы»: оформлены окна центра праздничной атрибутикой, размещены фотографии с информацией об участии в акции в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», опубликованы новости на сайте;</li><li>– «Георгиевская ленточка – символ Победы»: проведены мастер-классы по изготовлению георгиевской ленточки, вручены ветеранам в День Победы;</li><li>– «Свеча памяти»: подготовлен видеоролик, размещен на сайте и в социальных сетях;</li><li>– в «Фестивале дарения #МЫВМЕСТЕ»</li></ul> <p>7) Принято участие в месячнике правовой помощи жителям Свердловской области:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– подготовлен план мероприятий по учреждениям Горнозаводского округа</li></ul> <p>8) Организован окружной этап XII-го Всероссийского чемпионата по компьютерному многоборью среди граждан пожилого возраста, слушателей отделения «Компьютерная грамотность» Школы пожилого возраста Горнозаводского округа:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– разработано Положение о проведении окружного чемпионата по компьютерному многоборью;</li><li>– подготовлено письмо с приглашением принять участие в окружном чемпионате по компьютерному многоборью;</li><li>– подготовлено письмо о проведении окружного чемпионата по компьютерному многоборью;</li><li>– подготовлено письмо с приглашением принять участие в жюри окружного чемпионата по компьютерному многоборью;</li><li>– подготовлен протокол окружного чемпионата по компьютерному многоборью;</li><li>– подготовлены дипломы, благодарственные письма участникам и жюри;</li><li>– подготовлен заявка на участие в третьем туре регионального</li></ul>
--	--	--

этапа XII Всероссийского чемпионата по компьютерному многоборью.

Организовано участие в региональном этапе чемпионата победителей окружного чемпионата.

9) Организованы мероприятия в рамках Международного дня защиты детей:

– направлена информация о проведении мероприятий в учреждениях социального обслуживания Горнозаводского округа.

10) Организовано участие в акциях, посвященных Дню России:

– размещены фотографии с информацией об участии в акции в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», опубликованы новости на сайте

11) Организована подготовка документов для участия в окружном этапе областного конкурса «Семья года»:

– подготовлено письмо о проведении муниципального этапа областного конкурса «Семья года – 2022»

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

На официальном сайте ГАУСО СО "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил" во 2 квартале 2022 года размещено 130 новостей, 35 документов, 1 газета, 9 методических материалов, памяток и буклетов, 19 кейсовых заданий, 119 новостей в социальной сети «Одноклассники», 122 новости в социальной сети «ВКонтакте». Разработано 2 раздела на сайте (отделение культурно-досуговой деятельности и отделение правового обслуживания, комплектования и учета кадров, делопроизводства). Дополнена информация 9 разделов сайта (финансово-хозяйственная деятельность, социальные услуги, противодействие коррупции, руководство, доступность для инвалидов, ОССО, СРО, ОПБН, ОСЗС, Доска почета, структура).

Издан 69-й выпуск газеты "Социальный вестник" и размещен на сайте. Проведен репортаж телекомпанией «Телекон» 31.05.2022 г. о волонтерах «серебряного возраста». Проект вошел в число лучших практик активного долголетия АНО «Национальные приоритеты» при поддержке Министерства труда Российской Федерации.

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

			<p>Во 2 квартале 2022 года сотрудниками ГАУСО СО "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил" проведены занятия в очном и дистанционном формате в 13-ти отделениях Школы пожилого возраста, охвачено 347 слушателей . На базе всех учреждений Горнозаводского округа функционирует 115 отделений ШПВ, во 2 квартале 2022 года обучение прошел 1541 слушатель. 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 style="text-align: center;"><b>Организация работы Школы приемных родителей</b></p> <p>Во 2 квартале 2022 года сотрудниками ГАУСО СО "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил" проведено 1 заседание клуба «Диалог», в котором приняли участие 10 опекунов, также проведены 2 информационные встречи «Безопасность несовершеннолетних», приняло участие 21 чел., и «Взыскание алиментов с родителей подопечных», приняло участие 9 чел.</p> <p>В Школе приемных родителей обучено 8 человек.</p> <p>Во 2 квартале 2022 г. проведено 183 выхода в семьи опекаемых детей. Подготовлена информация в ТКДН по 4 опекаемым.</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> </ul>

			- телефон.
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:</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>	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> <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, бегущая строка, размещены стенды с доступной информацией о социальных услугах.</p> <p>Во 2 квартале 2022 года приобретено оборудование для оказания социальных услуг:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Металлообнаружитель</li> <li>2) Компьютер</li> <li>3) Принтер лазерный</li> <li>4) Стол теннисный</li> <li>5) Персональный компьютер 5шт.</li> <li>6) Банкетка 4шт.</li> <li>7) Диван 3 шт.</li> <li>8) Стул Венский 6 шт.</li> <li>9) Гостиная «Ингрид»</li> <li>10) Гостиная «Лима»</li> <li>11) Ступенькоход</li> </ol>
4.	Мониторинг кадрового потенциала учреждения, планирование и организация профессиональной переподготовки и повышение квалификации работников	Ежеквартально	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

	учреждения		<p>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 21 квартале 2022 года прошли обучение 17 чел.:</p> <table style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>Повышение квалификации водителя, осуществляющего перевозки</td> <td style="text-align: right;"><b>5</b></td> </tr> <tr> <td>Управление государственными и муниципальными закупками</td> <td style="text-align: right;"><b>1</b></td> </tr> <tr> <td>Профессиональная переподготовка «Логопедия»</td> <td style="text-align: right;"><b>1</b></td> </tr> <tr> <td>СанПиН 2021 в сфере общепита: новые санитарные правила и нормы</td> <td style="text-align: right;"><b>10</b></td> </tr> </table>	Повышение квалификации водителя, осуществляющего перевозки	<b>5</b>	Управление государственными и муниципальными закупками	<b>1</b>	Профессиональная переподготовка «Логопедия»	<b>1</b>	СанПиН 2021 в сфере общепита: новые санитарные правила и нормы	<b>10</b>
Повышение квалификации водителя, осуществляющего перевозки	<b>5</b>										
Управление государственными и муниципальными закупками	<b>1</b>										
Профессиональная переподготовка «Логопедия»	<b>1</b>										
СанПиН 2021 в сфере общепита: новые санитарные правила и нормы	<b>10</b>										
5.	Организация и проведение аттестации работников учреждения с последующим переводом на эффективный контракт	По отдельному плану	Во 2 квартале 2022 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>Во 2 квартале 2022 года прошли обучение 17 чел.</p> <p>Организовано и проведено:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 12 заседаний методических секций в дистанционном режиме с использованием ZOOM , 1 заседание – методическая секция руководителей в очном формате, в которых приняли участие руководители и специалисты учреждений социального обслуживания Горнозаводского округа в количестве 217 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 во 2 квартале 2022 года приняли участие:</p> <p>1) Во Всероссийском конкурсе «Всероссийская ассамблея замещающих семей»:</p>								

			<ul style="list-style-type: none"> <li>– подготовлен видеоролик для участия в конкурсе, направлена заявка;</li> <li>2) Организовано проведение окружного этапа областного конкурса «Семья года»;</li> <li>– подготовлены приглашения принять участие в жюри окружного этапа Всероссийского конкурса «Семья года»;</li> <li>– подготовлены оценочные листы конкурса;</li> <li>– подготовлен протокол конкурса;</li> <li>– подготовлены дипломы и благодарственные письма участникам окружного этапа Всероссийского конкурса «Семья года»;</li> <li>– подготовлены и направлены материалы по итогам конкурса в ГАУ «ЦСПСиД «Росинка» г. Первоуральск</li> <li>3) Организовано проведение окружного этапа областного конкурса профессионального мастерства «Профессионал-2022»</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	<p>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 директора от 30.11.2018 № 126 «О введении в действие новых документов по СМК и СМ СО». В работу введен приказ от 12.01.2022 года № 15 «О проведении независимой оценки качества работы ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» в 2022 году», разработан План развития СМК и СМ СО ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» на 2022г.</p> <p>В рамках независимой оценки качества во 2 квартале 2022г. проведено анкетирование 324 получателей услуг. В результате анализа 324 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 2 квартал 2022 г (от 09.06.2022г).</p> <p>Во 2 квартале 2022г. выборочная проверка проведена по пяти услугам</p>

			<p>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>
10.	Проведение внутреннего контроля качества социальных услуг	В течение года	<p>В работу введен приказ от 12.01.2022 года № 15 «О проведении независимой оценки качества работы ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» в 2022 году», разработан План развития СМК и СМ СО ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» на 2022г.</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 2022г. 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 24.03.2022г №157 «О проведении внутреннего аудита системы менеджмента качества и социальной ответственности» во 2 квартале 2022г. проведен внутренний аудит по следующим направлениям деятельности: консультативное отделение, отделение социальной реабилитации (временный приют №2), отделение социальной реабилитации (временный приют №3), отделение социальной реабилитации (временный приют №3), По итогам проведения внутреннего аудита составлен акт проведения внутреннего аудита №1 от 30.06.2022г., отчет за 2 квартал 2022г по внутреннему аудиту, акты о несоответствии/наблюдении и корректирующих действий.</p> <p>Система менеджмента качества и социальной ответственности внедрены и непрерывно развиваются в учреждении. 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 ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» является оказание качественных услуг.</p>
11.	Осуществление обратной связи на сайте Центра, возможности выражения мнений получателями	В течение года	<p>Дистанционными способами взаимодействия ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» получателей социальных услуг являются:</p>

	<p>социальных услуг, анализ обращений, своевременные ответы на вопросы граждан</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 2 квартал 2022 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 2022 год.</p> <p>Разработан План развития СМК и СМ СО на 2022 год (18.02.2022г.), 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 24.03.2022г №157 «О проведении внутреннего аудита системы менеджмента качества и социальной ответственности» во 2 квартале 2022г. проведен внутренний аудит по следующим направлениям деятельности: консультативное отделение, отделение социальной реабилитации (временный приют №2), отделение социальной реабилитации (временный приют №3), отделение социальной реабилитации (временный приют №3), По итогам проведения внутреннего</p>

		<p>аудита составлен акт проведения внутреннего аудита №1 от 30.06.2022г., отчет за 2 квартал 2022г по внутреннему аудиту, акты о несоответствии/наблюдении и корректирующих действий.</p> <p>Система менеджмента качества и социальной ответственности внедрены и непрерывно развиваются в учреждении. 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 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



Министерство социальной политики Свердловской области  
Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области  
**«Комплексный центр социального обслуживания населения «Золотая осень»  
города Нижний Тагил»**  
**(ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»)**

Отчет о реализации плана мероприятий по результатам проведенной независимой оценки за 3 квартал 2022 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></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 <b>в 3 квартале 2022 года</b> приняли участие:</p> <p>1) Организовано участие граждан пожилого возраста в городском фотоконкурсе:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- подготовлена заявка на участие в конкурсе, оформлены фотографии;</li></ul>

	<p>-обеспечение индивидуального клиентоориентированного подхода при предоставлении работниками учреждения информации о социальных услугах по телефону, а также при подготовке ответов на электронные обращения</p>		<p>2) Организовано участие граждан пожилого возраста в городской выставке цветочных композиций:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подготовлена заявка на участие в выставке цветочных композиций</li> </ul> <p>3) Организован окружной этап областного конкурса «Семья года»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подготовка писем с приглашением принять участие в жюри конкурса;</li> <li>- организован сбор заявок, проведен окружной этап областного конкурса;</li> <li>- направлен список победителей, заявка на участие в областном конкурсе, 22-25.08.2022 г.;</li> <li>- направлены документы победителей окружного этапа областного конкурса</li> </ul> <p>4) Организован окружной этап областного фестиваля-конкурса творчества «Город мастеров»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подготовлено письмо о проведении фестиваля-конкурса творчества «Город мастеров»;</li> <li>- проведен окружной этап конкурса;</li> <li>- подготовлен список победителей окружного этапа</li> </ul> <p>5) Организовано участие граждан пожилого возраста в городском поэтическом марафоне:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подготовлена заявка на участие в поэтическом марафоне</li> </ul> <p>6) Организовано участие граждан пожилого возраста в городской выставке декоративно-прикладных работ и демонстрации швейных изделий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подготовлена заявка на участие в выставке</li> </ul> <p>7) Организовано участие граждан пожилого возраста и организаторов ШПВ в областном туристическом слете:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подготовлено письмо о проведении оргкомитета;</li> <li>- подготовлена заявка на участие учреждений Горнозаводского округа в областном туристическом слете</li> </ul> <p>8) Организовано участие граждан пожилого возраста в городском краеведческом марафоне:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подготовлена заявка на участие в краеведческом марафоне</li> </ul> <p>9) Организован комплекс мероприятий в рамках проведения месячника, посвященного Дню пенсионера:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подготовлена информация о планируемых мероприятиях с участием граждан старшего поколения в период с 11 августа 2022 года по 30 сентября 2022 года;</li> </ul> <p>10) Организовано участие в мероприятиях, посвященных Дню знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подготовлена информация о проведенных мероприятиях в День знаний по правовому консультированию и просвещению воспитанников и</li> </ul>
--	--	--	--

клиентов организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей

11) Организован окружной конкурс клубов садоводов «Золотая осень»:

- подготовлено письмо с приглашением принять участие в конкурсе;
- подготовлена презентация, оценочные листы конкурса садоводов;
- подготовлены письма с приглашением принять участие в жюри;
- подготовлен протокол
- подготовлены письма по итогам проведения конкурса, дипломы

12) Организовано участие в областной олимпиаде «Город олимпийских надежд»:

- подготовлено письмо о проведении областной спартакиады «Город олимпийских надежд»;
- подготовлена заявка на участие в областной олимпиаде;
- направлены документы победителей окружного этапа олимпиады

13) Организовано участие в областном фестивале подростков «Патриоты России»:

- подготовлено письмо о проведении областного фестиваля подростков «Патриоты России»;
- подготовлена заявка на участие в областном фестивале;
- направлены документы для участия в областном фестивале от учреждений округа

14) Организовано участие во Всероссийском форуме «Вместе ради детей»:

- направлена заявка на участие в форуме, информация о социальной практике

15) Направлено письмо в учреждения Горнозаводского округа с приглашением принять участие в олимпиаде по финансовой грамотности среди граждан пожилого возраста

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

На официальном сайте ГАУСО СО "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил" в 3 квартале 2022 года размещено 82 новости, 34 документа, 1 газета, 52 методических материала, сборников, памяток и буклетов, видеоматериалов, 53 новости в социальной сети «Одноклассники», 56 новостей в социальной сети «ВКонтакте». Разработан 1 раздел на сайте (социально-медицинское отделение). Дополнена информация 18 разделов сайта (отделение культурно-досуговой деятельности, охрана труда, социальные услуги, структура, ШПВ, результаты проверок, численность получателей социальных услуг, ФХД, кол-во свободных мест,

			<p>противодействие коррупции, руководство, СРО, ОПБН, ОСЗС, НОК, отделение правового обслуживания, структура, краеведение).</p> <p>Издан 70-й выпуск газеты "Социальный вестник" и размещен на сайте. Проведены репортажи телекомпанией «Тагил-ТВ»: 20.07.2022 г. о выставке цветочных композиций; 09.08.2022 г. о поэтическом марафоне "Об истории Тагила расскажем поэтической строкой"; 12.08.2022 г. о конкурсе швейных и вязанных изделий, посвященном 300-летию Нижнего Тагила.</p> <p style="text-align: center;"><b>Организация работы Школы пожилого возраста</b></p> <p>В 3 квартале 2022 года сотрудниками ГАУСО СО "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил" проведены занятия в очном и дистанционном формате в 13-ти отделениях Школы пожилого возраста, охвачено 279 слушателей. На базе всех учреждений Горнозаводского округа функционирует 119 отделений ШПВ, в 3 квартале 2022 года обучение прошли 1320 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 style="text-align: center;"><b>Организация работы Школы приемных родителей</b></p> <p>В 3 квартале 2022 года сотрудниками ГАУСО СО "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил" проведено 1 заседание клуба «Диалог», в котором приняли участие 10 опекунов, также проведен онлайн-вебинар «Суициды у подростков» приняло участие 8 человек.</p> <p>В Школе приемных родителей обучено 14 человек.</p> <p>В 3 квартале 2022 г. проведено 192 выхода в семьи опекаемых детей. Подготовлена информация в ТКДН по 3 опекаемым.</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> </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>- 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.).</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 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> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul> </li> </ul> <p>3.2. Приобретение реабилитационного оборудования для оказания социальных услуг</p>	<p>При наличии финансовых средств</p>	<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> <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> <li>е) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации</li> <li>ж) наличие альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению;</li> <li>з) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</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, бегущая строка, размещены стенды с доступной информацией о социальных услугах.</p>
4.	<p>Мониторинг кадрового потенциала учреждения,</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Сотрудники Центра соблюдают кодекс поведения, утвержденный</p>

	планирование и организация профессиональной переподготовки и повышение квалификации работников учреждения		<p>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 2022 года прошли обучение 4 чел.:</p> <table style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>Повышение квалификации Охрана труда для руководителей и специалистов</td> <td style="text-align: right;"><b>2</b></td> </tr> <tr> <td>Профессиональная переподготовка «Медиация»</td> <td style="text-align: right;"><b>0</b></td> </tr> <tr> <td>Профессиональная подготовка «Специалист по кадрам»</td> <td style="text-align: right;"><b>1</b></td> </tr> <tr> <td>Профессиональная переподготовка «Специалист по противопожарной профилактике»</td> <td style="text-align: right;"><b>1</b></td> </tr> </table>	Повышение квалификации Охрана труда для руководителей и специалистов	<b>2</b>	Профессиональная переподготовка «Медиация»	<b>0</b>	Профессиональная подготовка «Специалист по кадрам»	<b>1</b>	Профессиональная переподготовка «Специалист по противопожарной профилактике»	<b>1</b>
Повышение квалификации Охрана труда для руководителей и специалистов	<b>2</b>										
Профессиональная переподготовка «Медиация»	<b>0</b>										
Профессиональная подготовка «Специалист по кадрам»	<b>1</b>										
Профессиональная переподготовка «Специалист по противопожарной профилактике»	<b>1</b>										
5.	Организация и проведение аттестации работников учреждения с последующим переводом на эффективный контракт	По отдельному плану	В 3 квартале 2022 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	В 3 квартале 2022 года организовано и проведено: 10 заседаний методических секций, 9 из них в дистанционном режиме с использованием ZOOM , 1 заседание – методическая секция заведующих отделениями социальной реабилитации, дневного пребывания, временного проживания, в очном формате. В заседаниях приняли участие 176 человек. По итогам работы методических секций подготовлено 6 сборников.								
7.	Участие сотрудников учреждения в городских и	По плану	ГАУСО СО "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил" и								

	областных конкурсах профессионального мастерства	проведения конкурсных мероприятий МСП СО	учреждения социального обслуживания Горнозаводского округа во 2 квартале 2022 года приняли участие: 1) Организован окружной этап областного конкурса «Семья года»: – подготовка писем с приглашением принять участие в жюри конкурса; – организован сбор заявок, проведен окружной этап областного конкурса; – направлен список победителей, заявка на участие в областном конкурсе, 22-25.08.2022 г.; – направлены документы победителей окружного этапа областного конкурса 2) Организован окружной этап областного фестиваля-конкурса творчества «Город мастеров»: – подготовлено письмо о проведении фестиваля-конкурса творчества «Город мастеров»; – проведен окружной этап конкурса; – подготовлен список победителей окружного этапа
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 директора от 30.11.2018 № 126 «О введении в действие новых документов по СМК и СМ СО». В работу введен приказ от 12.01.2022 года № 15 «О проведении независимой оценки качества работы ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» в 2022 году», разработан План развития СМК и СМ СО ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» на 2022г. В рамках независимой оценки качества в 3 квартале 2022г. проведено анкетирование 324 получателей услуг. В результате анализа 324 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 3 квартал 2022 г (от

			<p>26.09.2022г).</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 2022г. выборочная проверка проведена по пяти услугам пяти получателям услуг отделения социальной реабилитации (временный приют №3), социально-реабилитационного отделения, консультативного отделения, участковой социальной службы, отделения срочного социального обслуживания с оформлением актов.</p>
10.	Проведение внутреннего контроля качества социальных услуг	В течение года	<p>В соответствии с приказом директора Центра от 20.07.2022г №337 «О проведении внутреннего аудита системы менеджмента качества» в 3 квартале 2022г. проведен внутренний аудит по следующим направлениям деятельности: участковая социальная служба, отделение сопровождения замещающих семей. По итогам проведения внутреннего аудита составлен акт проведения внутреннего аудита от 30.09.2022г., отчет за 3 квартал 2022г по внутреннему аудиту, акты о несоответствии/наблюдении и корректирующих действий.</p> <p>Система менеджмента качества внедрена и непрерывно развивается в учреждении. В 3 квартале 2022г. 3 человека приняли участие в обучающем семинаре, с выдачей сертификатов. Наличие сертификата удостоверяет, что участник семинара обладает необходимыми знаниями для проведения внутренних проверок системы менеджмента качества на соответствие стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015).</p> <p>Наличие сертификата 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>
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</li> </ul>

		<p>(<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 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 2022 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 2022 год.</p> <p>Разработан План развития СМК и СМ СО на 2022 год (18.02.2022г.), Протоколы Анализа СМ СО и СМК со стороны руководства, Отчет для МСП по СМК и СМ СО.</p> <p>21.07.2022г. проведена плановая ресертификация учреждения по СМК, с выдачей сертификата, удостоверяющего, что система менеджмента качества применительно к предоставлению социальных услуг без обеспечения проживания престарелым и инвалидам и деятельности по уходу с обеспечением проживания прочая, соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015). Внешний контроль, в соответствии с договором от 21.07.2022г., осуществляет И.П. Харитонов Н.А. консалтинговое агентство «Петроконсалт».</p> <p>Система менеджмента качества и социальной ответственности внедрены и непрерывно развиваются в учреждении. 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>

			Таким образом, важным преимуществом ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» является оказание качественных услуг.
--	--	--	--

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



А.А. Горбунова



Министерство социальной политики Свердловской области  
Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области  
**«Комплексный центр социального обслуживания населения «Золотая осень»  
города Нижний Тагил»**  
**(ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»)**

Отчет о реализации плана мероприятий по результатам проведенной независимой оценки за 4 квартал 2022 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></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 2022 года приняли участие:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) В общегородском конкурсе среди граждан пожилого возраста «<b>Супер-бабушка</b>»:<ul style="list-style-type: none"><li>- направлена заявка на участие в общегородском конкурсе среди</li></ul></li></ol>

<p>-обеспечение индивидуального клиентоориентированного подхода при предоставлении работниками учреждения информации о социальных услугах по телефону, а также при подготовке ответов на электронные обращения</p>		<p>граждан пожилого возраста «Супер-бабушка»</p> <p>2) Организовано участие в областном финальном туре <b>Олимпиады по финансовой грамотности</b> среди граждан пожилого возраста:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– проведен отборочный этап, подготовлен протокол оргкомитета олимпиады по финансовой грамотности;</li> <li>– подготовлена заявка на участие в областном финальном туре по финансовой грамотности.</li> </ul> <p>3) Организован окружной этап областного конкурса на лучшую работу по освещению мероприятий <b>в средствах массовой информации</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– подготовлено письмо с приглашением принять участие в окружном этапе областного конкурса на лучшую работу по освещению мероприятий в средствах массовой информации;</li> <li>– подготовлено письмо с приглашением принять участие в жюри окружного этапа областного конкурса на лучшую работу по освещению мероприятий в средствах массовой информации;</li> <li>– подготовлен итоговый оценочный лист, протокол окружного этапа областного конкурса на лучшую работу по освещению мероприятий в средствах массовой информации;</li> <li>– подготовлены письма по итогам проведения окружного этапа областного конкурса на лучшую работу по освещению мероприятий в средствах массовой информации;</li> <li>– подготовлены дипломы для победителей окружного этапа областного конкурса на лучшую работу по освещению мероприятий в средствах массовой информации.</li> </ul> <p>4) Проведение учреждениями Горнозаводского округа мероприятий, посвященных <b>Дню правовой помощи детям</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– подготовлена информация о планируемых мероприятиях в День правовой помощи детям;</li> <li>– подготовлен отчет о проведении мероприятий, посвященных Дню правовой помощи детям</li> </ul> <p>5) Принято участие во <b>Всероссийском отборе лучших практик активного долголетия</b> на портале «Смартека»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– подготовлена заявка на участие в конкурсе, по направлению «Активная жизнь» представлена краеведческая практика «У истоков Родины моей», материалы практики опубликованы на портале «Смартека»;</li> <li>– подготовлено письмо об участии в конкурсе.</li> </ul>
--	--	--

			<p>6) Организован окружной этап областного фестиваля клубного движения среди граждан пожилого возраста и инвалидов <b>«Истоки творчества в народе!»</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– подготовлено письмо с приглашением принять участие в фестивале;</li><li>– подготовлена презентация с фотографиями декоративно-прикладных и изобразительных работ участников фестиваля;</li><li>– подготовлено письмо в учреждения Горнозаводского округа с приглашением принять участие в жюри фестиваля;</li><li>– подготовлены итоговые оценочные листы окружного фестиваля «Декоративно-прикладное творчество и изобразительное искусство» и «Художественная самодеятельность»</li><li>– подготовлен протокол фестиваля;</li><li>– подготовлено письмо об итогах проведения окружного фестиваля;</li><li>– подготовлены дипломы для победителей окружного фестиваля;</li></ul> <p>Принято участие в областном, финальном туре фестиваля «Истоки творчества в народе»:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– подготовлено письмо о запросе информации об участниках областного фестиваля;</li><li>– подготовлена заявка на участие в областном фестивале;</li><li>– подготовлен список членов делегации областного фестиваля</li></ul> <p>7) Принято участие во <b>Всероссийской неделе сбережений</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– подготовлена информация об участии во Всероссийской неделе сбережений по учреждениям Горнозаводского округа</li></ul> <p>8) Принято участие в общегородском конкурсе среди граждан пожилого возраста <b>«Волшебная кулиса»</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– направлена заявка на участие в конкурсе, подготовлен видеоролик – театрализованное представление по мотивам сказки «Снегурочка»</li></ul> <p>9) Принято участие в конкурсе лучших практик <b>«Школ пожилого возраста»</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– направлена заявка на участие в конкурсе, подготовлена презентация, буклеты</li></ul> <p>10) Организовано проведение в онлайн-формате областного торжественного мероприятия по награждению детей и подростков, находящихся в трудной жизненной ситуации, – победителей заключительных этапов областного фестиваля подростков <b>«Патриоты России»</b>, областного фестиваля-конкурса творчества <b>«Город мастеров»</b>, областной спартакиады <b>«Город олимпийских надежд»</b>:</p>
--	--	--	--

- подготовлены фотографии для видеоролика;
  - подготовлен список ответственных сотрудников Территориальных управлений социальной политики за получение подарков;
  - проведено тестовое подключение, согласование сценария и видеороликов;
  - подготовлена сводная информация по Горнозаводскому округу о результатах проведения организационных и отборочных этапов областных фестивалей и спартакиады в 2022 году
- 11) Проведены мероприятия, посвященные **Международному дню инвалидов:**
- подготовлена сводная информация о запланированных к проведению мероприятиях, приуроченных к Международному дню инвалидов
- 12) Принято участие в мероприятиях в рамках **Дней милосердия**, в областной добровольческой акции **«10 000 добрых дел в один день»:**
- подготовлен план мероприятий в рамках Дней милосердия;
  - подготовлен отчет о проведении мероприятий центром в рамках добровольческой акции «10 000 добрых дел в один день»
- 13) Участие во Всероссийской акции **«Новогодние окна»:**
- информация об акции размещена в социальных сетях;
- 14) Подготовлена информация учреждениями Горнозаводского округа об исполнении Плана мероприятий «О праздновании 200-летия со дня рождения **А.Н. Островского**»

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

На официальном сайте ГАУСО СО "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил" в 4 квартале 2022 года размещено 139 новостей, 16 документов, 1 газета, 18 методических материалов, сборников, памяток и буклетов, видеоматериалов, создание официальной страницы центра в социальной сети «ВКонтакте», опубликовано 182 новости. Дополнена информация 8 разделов сайта («Социальное такси», «Контакты», «Руководство», «Отделения», «Социальные услуги», «БЮП», «Отделение сопровождение замещающих семей», «Объем предоставляемых социальных услуг»). Издан 71-й выпуск газеты "Социальный вестник" и размещен на сайте. Проведен репортаж телекомпанией «Тагил-ТВ» 02.12.2022 г. о театральном конкурсе «Волшебная кулиса».

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

			<p>В 4 квартале 2022 года сотрудниками ГАУСО СО "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил" проведены занятия в очном и дистанционном формате в 14-ти отделениях Школы пожилого возраста, охвачено 192 слушателя. На базе всех учреждений Горнозаводского округа функционирует 122 отделения ШПВ, в 4 квартале 2022 года обучение прошли 1695 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 style="text-align: center;"><b>Организация работы Школы приемных родителей</b></p> <p>В 4 квартале 2022 года сотрудниками ГАУСО СО "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил" проведено 2 заседания клуба «Диалог», в которых приняли участие 26 опекунов, также проведен онлайн-вебинар «Профилактика токсикомании и наркомании» приняло участие 12 человек.</p> <p>В Школе приемных родителей обучено 22 человека.</p> <p>В 4 квартале 2022 г. проведено 188 выходов в семьи опекаемых детей. Подготовлена информация в ТКДН по 3 опекаемым.</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>В 4 квартале 2022 года разработан план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК условий оказания услуг в 2022 году. Реализация плана мероприятий рассчитана на 2023-2024 год.</p> <p>На текущий момент в большинстве структурных подразделений Центра 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> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <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:</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>	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> <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> <li>е) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации</li> <li>ж) наличие альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению;</li> <li>з) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</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 – вахтеру. На лестничных пролётах между установлены перила из нержавеющей стали. Все помещения оснащены противопожарной звуковой сигнализацией с оповещением людей при пожаре. Расположен информационный киоск, бегущая строка, размещены стенды с доступной информацией о социальных услугах.</p>
4.	Мониторинг кадрового потенциала учреждения, планирование и организация профессиональной переподготовки и повышение квалификации работников учреждения	Ежеквартально	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

			<p>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 2022 года прошли обучение 7 чел.:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Профессиональная переподготовка «Организация перевозок и управление на транспорте»</td> <td style="text-align: right; padding: 5px;">1</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Профессиональная переподготовка «Организация диспетчерского и технического сопровождения перевозок автомобильным транспортом»</td> <td style="text-align: right; padding: 5px;">1</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Повышение квалификации «Организация и порядок проведения предсменных, предрейсовых и послесменных, послерейсовых медицинских осмотров</td> <td style="text-align: right; padding: 5px;">1</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Повышение квалификации «Аспекты сестринского дела в детской офтальмологии»</td> <td style="text-align: right; padding: 5px;">1</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Повышение квалификации «Воинский учет и бронирование граждан пребывающих в запасе»</td> <td style="text-align: right; padding: 5px;">2</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Профессиональное обучение по должности «Архивариус»</td> <td style="text-align: right; padding: 5px;">1</td> </tr> </table>	Профессиональная переподготовка «Организация перевозок и управление на транспорте»	1	Профессиональная переподготовка «Организация диспетчерского и технического сопровождения перевозок автомобильным транспортом»	1	Повышение квалификации «Организация и порядок проведения предсменных, предрейсовых и послесменных, послерейсовых медицинских осмотров	1	Повышение квалификации «Аспекты сестринского дела в детской офтальмологии»	1	Повышение квалификации «Воинский учет и бронирование граждан пребывающих в запасе»	2	Профессиональное обучение по должности «Архивариус»	1
Профессиональная переподготовка «Организация перевозок и управление на транспорте»	1														
Профессиональная переподготовка «Организация диспетчерского и технического сопровождения перевозок автомобильным транспортом»	1														
Повышение квалификации «Организация и порядок проведения предсменных, предрейсовых и послесменных, послерейсовых медицинских осмотров	1														
Повышение квалификации «Аспекты сестринского дела в детской офтальмологии»	1														
Повышение квалификации «Воинский учет и бронирование граждан пребывающих в запасе»	2														
Профессиональное обучение по должности «Архивариус»	1														
5.	Организация и проведение аттестации работников учреждения с последующим переводом на эффективный контракт	По отдельному плану	В 4 квартале 2022 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	В течение года	В 4 квартале 2022 года организовано и проведено: 12 заседаний методических секций, 11 из них в дистанционном режиме с использованием ZOOM , 1 заседание – совет директоров, в очном формате. В заседаниях приняли участие 215 человек.												

	производства ( 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 разработке 5 информационно-методических пособий по вопросам обобщения опыта работы учреждений социального обслуживания Горнозаводского управленческого округа.
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 2022 года приняли участие:</p> <p>В окружном этапе областного конкурса на лучшую работу по освещению мероприятий <b>в средствах массовой информации:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– подготовлено письмо с приглашением принять участие в окружном этапе областного конкурса на лучшую работу по освещению мероприятий в средствах массовой информации;</li> <li>– подготовлено письмо с приглашением принять участие в жюри окружного этапа областного конкурса на лучшую работу по освещению мероприятий в средствах массовой информации;</li> <li>– подготовлен итоговый оценочный лист, протокол окружного этапа областного конкурса на лучшую работу по освещению мероприятий в средствах массовой информации;</li> <li>– подготовлены письма по итогам проведения окружного этапа областного конкурса на лучшую работу по освещению мероприятий в средствах массовой информации;</li> </ul> <p>подготовлены дипломы для победителей окружного этапа областного конкурса</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 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 директора от 30.11.2018 № 126 «О введении в действие новых документов по СМК и СМ СО». В работу введен приказ от 12.01.2022 года № 15 «О проведении независимой оценки качества работы ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» в 2022 году», разработан План развития СМК и СМ СО ГАУСО СО «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» на 2022г.

			<p>В рамках независимой оценки качества в 4 квартале 2022г. проведено анкетирование 324 получателей услуг. В результате анализа 324 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 2022 г (от 23.12.2022г).</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 4 квартале 2022г. выборочная проверка проведена по пяти услугам пяти получателям услуг отделения социальной реабилитации (временный приют №1), отделения социальной реабилитации (временный приют №2), отделения сопровождения замещающих семей, отделения профилактики безнадзорности, отделения срочного социального обслуживания с оформлением актов.</p>
10.	Проведение внутреннего контроля качества социальных услуг	В течение года	<p>В соответствии с приказом директора Центра от 30.09.2022г №447/2 «О проведении внутреннего аудита системы менеджмента качества» в 4 квартале 2022г. проведен внутренний аудит по следующим направлениям деятельности: отделение социальной реабилитации (временный приют №1), организационно-методическое отделение, отделение профилактики безнадзорности, социально-реабилитационное отделение, отделение срочного социального обслуживания, отдел организации питания, общий отдел, отдел транспортного обслуживания и погрузочно-разгрузочных работ. По итогам проведения внутреннего аудита составлен акт проведения внутреннего аудита от 30.12.2022г., отчет за 4 квартал 2022г по внутреннему аудиту, акты о несоответствии/наблюдении и корректирующих действий.</p> <p>Система менеджмента качества внедрена и непрерывно развивается в учреждении. В 2022г. 3 человека приняли участие в обучающем семинаре, с выдачей сертификатов. Наличие сертификата удостоверяет, что участник семинара обладает необходимыми знаниями для проведения внутренних проверок системы менеджмента качества на соответствие стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015).</p> <p>В 2022 году проведена плановая ресертификация учреждения по СМК, с выдачей сертификата, удостоверяющего, что система менеджмента качества применительно к предоставлению социальных услуг без обеспечения проживания престарелым и инвалидам и деятельности по уходу с</p>

			<p>обеспечением проживания прочая, соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015). Внешний контроль, в соответствии с договором от 21.07.2022г., осуществляет И.П. Харитонов Н.А. консалтинговое агентство «Петроконсалт».</p> <p>Наличие сертификата 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>
11.	<p>Осуществление обратной связи на сайте Центра, возможности выражения мнений получателями социальных услуг, анализ обращений, своевременные ответы на вопросы граждан</p>	<p>В течение года</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,</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 2022 год отсутствуют. Нарушений, требующих принятия решения о привлечении к ответственности ответственных лиц, не выявлено.</p>
12.	<p>Внедрение и актуализация системы менеджмента</p>		<p>В Центре с 01.01.2019 года введены в работу новые документы по СМК и СМ</p>

<p>качества и системы менеджмента социальной ответственности</p>		<p>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 2022 год.</p> <p>Разработан План развития СМК и СМ СО на 2022 год (18.02.2022г.),</p> <p>Протокол Анализа СМК со стороны руководства, Отчет для МСП по СМК.</p> <p>21.07.2022г. проведена плановая ресертификация учреждения по СМК, с выдачей сертификата, удостоверяющего, что система менеджмента качества применительно к предоставлению социальных услуг без обеспечения проживания престарелым и инвалидам и деятельности по уходу с обеспечением проживания прочая, соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015). Внешний контроль, в соответствии с договором от 21.07.2022г., осуществляет И.П. Харитонов Н.А. консалтинговое агентство «Петроконсалт».</p> <p>Система менеджмента качества и социальной ответственности внедрены и непрерывно развиваются в учреждении. Наличие сертификата ISO 9001 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