Директор
ГАУ РЦ «Лювена»
Кировского района г.Екатеринбурга
_____ Е.В. Ваулина
«09» января 2018 г.

Отчет о реализации плана мероприятий по результатам проведённой в 2017 году независимой оценки ГАУ «РЦ «Лювена» Кировского района г. Екатеринбурга»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок выполнения	Результат
1.	Организация информационно-разъяснительной работы для населения о системе обслуживания в учреждении, видах и условиях предоставления социальных услуг. Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация на общедоступных информационных ресурсах: - в средствах массовой информации; - на информационных стендах в помещениях учреждения; - на официальном сайте учреждения	В течение года	Размещена достоверная и полная информация об учреждении и спектре предоставляемых услуг на сайте учреждения, на сайте www.bus.gov.ru Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе ГАУ «РЦ «Лювена».
2.	Обеспечение поддержки альтернативной версии для инвалидов по зрению на официальном сайте учреждения	В течение года	Установлена и постоянно поддерживается версия для слабовидящих в соответствии с ГОСТ.
3.	Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг: - обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения - обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты	В течение года	Дистанционные способы взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг осуществляются через сайт учреждения в рубрике «Вопрос-ответ», официальная группа в социальных сетях ВКонтакте, Фейсбук, электронная почта.
4.	Отсутствие обоснованных жалоб получателей услуг	В течение года	Обеспечивается своевременное рассмотрение устных и письменных обращений граждан.

			Анализируются отзывы получателей услуг, проводится анкетирование получателей социальных услуг.
5.	Положительные отзывы клиентов, руководства и социальных партнеров	В течение года	В учреждении ведутся книги отзывов и предложений по отделениям. Проводится анкетирование получателей социальных услуг, отсутствуют жалобы по поводу работы специалистов и администрации. По заданию МСП СО Всероссийским обществом слепых в учреждении проведена независимая оценка качества оказания услуг. Из опрошенных получателей социальных услуг и их законных представителей подавляющее большинство полностью удовлетворены качеством, полнотой и доступностью оказываемых услуг, отрицательных результатов нет. Ассоциация по сертификации «Русский регистр» осуществила в Учреждении инспекционный аудит по системе Менеджмента качества и социальной ответственности в соответствии с требованием стандарта ISO 19011:2015. Получены сертификаты соответствия №16.0233.026 от 03.10.2017, №SR-0064-RU-74 от 14.04.2017. В учреждении проведены следующие проверки: -25.05.2017 УСП Кировского района г. Екатеринбурга (плановая выездная проверка) - нарушений не выявлено; -27.05.2017 Роспотребнадзор (плановая выездная проверка) - нарушений не выявлено; -23.06.2017 Всероссийское общество слепых (плановая выездная проверка Независимая оценка качества оказания услуг) – нарушений не выявлено; -04.08.2017 ООО «Русский регистр-Уральское

			качество» (плановая выездная проверка Инспекционный аудит СМК) – нарушений не выявлено; -26.09.2017 УСП Кировского района г. Екатеринбурга (плановая выездная проверка «Ведение кадровой работы и делопроизводства, соблюдение требований законодательства при приёме на работу и работе специалистов, осуществления деятельности по противодействию коррупции») – нарушений не выявлено; -25.10.2017 Территориальная комиссия Кировского района города Екатеринбурга по делам несовершеннолетних и защите их прав.(Выездная проверка По изучению вопроса «Организация работы по раннему выявлению фактов семейного неблагополучия, профилактике разного рода зависимостей ГАУ РЦ «Лювена» - В течение года (1 раз в квартал) Роспотребнадзор (плановый производственный контроль) - нарушений не выявлено
6.	Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении и развитие материально-технической базы: - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений учреждения; - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории, прилегающей к зданию учреждения. - оборудование помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в учреждении. - проведение паспортизации ГАУ «РЦ «Лювена» как объекта социальной инфраструктуры	В течение года	В 2017г проведены следующие мероприятия: -Реконструкция пищеблока; - Оборудование дополнительных кабинетов: -учителя-логопеда; -педагога-психолога; -социального педагога; -медицинских кабинетов для пилотного оборудования - Модернизация системы видеонаблюдения; - Оборудование видеодомофона на входной группе

7.	Проведение работы по привлечению благотворительных средств	В течение года	В течение года велась активная работа по привлечению благотворительных средств: - ОАО «Альянс Медицинские и Инженерные системы»; - Член попечительского Совета Погребинская Юлия Анатольевна; - Член попечительского совета Сорокина Наталья Эдуардовна; - ООО «Газпром Трансгаз Екатеринбург»; - Екатеринбургская Епархия; - Российский детский фонд; -МБУДОЦВР «Социум» Кировского района г.Екатеринбурга; - ЦК «Урал»; - Устинова Наталья Николаевна; - Благотворительный фонд «Русская медная компания»; - ООО предприятие «Роспечать»; -000 «Аквикомп»
8.	Проведение мероприятий по обеспечению укомплектованности штата учреждения, в том числе информирование населения о вакансиях (при наличии) посредством СМИ, Центра занятости населения, информационных листов	В течение года	Обязанности работодателя и права работника закреплены в коллективном договоре. Для обеспечения стабильных кадровых условий для сотрудников учреждения, предупреждения текучести кадров созданы все необходимые условия труда. Информация населения о вакансиях производится посредством официального сайта учреждения, Центра занятости населения, информационных объявлений

9.	Сбор информации посредством предоставления возможности получателям социальных услуг заполнения анкеты в ИС СОН с целью выявления уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей социальных услуг	В течение года	С целью повышения качества и доступности предоставления социальных услуг, проводятся онлайн-анкетирования в соответствии с приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 19.08.2015 № 494 «О проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области». Выгрузка и анализ анкет производится ежеквартально. Из опрошенных получателей социальных услуг и их законных представителей подавляющее большинство полностью удовлетворены качеством, полнотой и доступностью оказываемых услуг, отрицательных результатов нет. 100% респондентов высоко оценили вежливость и доброжелательность, внимательность и компетентность работников учреждения социального обслуживания, условия предоставления социальных услуг и готовность рекомендовать Центр родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании. Также опрос родителей детей и подростков или их законных представителей, показал, что у детей, в результате комплекса реабилитационных и интеграционных мероприятий, непосредственно в процессе курса реабилитации наступили положительные изменения в физическом и психологическом состоянии здоровья.
10.	Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям социальных услуг.	В течение года	Система качества ГАУ «РЦ «Лювена» предназначена для создания условий гарантированного удовлетворения запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и поддержания уровня качества, оказываемых услуг на всех стадиях реабилитационного процесса. Работа сотрудников Центра строится на принципах гуманности и справедливости,

			объективности и доброжелательности и ориентирована на качественное и полное удовлетворение социальных потребностей детей с ОВЗ. Медицинская реабилитация, дополняется индивидуальными и групповыми программами социально-педагогической и психологической коррекции, которую обеспечивают воспитатели, педагоги-психологи, социальные педагоги. Показатели, характеризующие качество оказываемых услуг. Полнота: - соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг; -договор; -диагностика; -реализация программ реабилитации; -акт о предоставлении социальных услуг; -отзывы родителей; -анкетирование; - заполнение анкеты «Анализ удовлетворенности качеством оказанных услуг» в информационной программе ИССОН; -психолого-медико-педагогический консилиум; -реабилитационный совет (анализ эффективности работы отделений и качества оказываемых услуг)
11.	Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в учреждении получателей социальных услуг, в том числе: - разработка и реализация профилактических и реабилитационных программ; - профессиональное самообразование специалистов; - контроль соблюдения специалистами этических основ социальной работы; - проведение для сотрудников педагогических часов методических советов	В течение года	Отделение психолого-педагогической помощи и социально-бытовой реабилитации осуществляет образовательную деятельность в Центре на основании Лицензии №17602 от 25.11.2013г. по образовательным программам – дополнительное образование детей и взрослых. Деятельность педагогического коллектива реабилитационного центра «Любена» в 2017 году осуществлялась в соответствии с годовым планом и была направлена на решение поставленных целей: -Поддержание необходимых условий для

			реабилитации и социализации детей с ограниченными возможностями, и детей попавших в трудную жизненную ситуацию. -Создание и реализация индивидуальных программ социальной реабилитации. -Повышение педагогической грамотности родителей, формирование у родителей (законных представителей) и специалистов учреждения позиции взаимного сотрудничества. Отделение медико - социальной реабилитации центра осуществляет медицинскую деятельность на основании Лицензии № ФС-66-01-001678 от 09 апреля 2012г. В течение 2017г. в отделении проводилась следующая работа: -разработка и проведение комплексов лечебно-оздоровительных мероприятий и восстановительного лечения с учетом характера, степени и тяжести заболевания, возраста и индивидуальных особенностей детей и подростков с ограниченными возможностями. -консультирование родителей клиентов по вопросам реабилитации, обучение клиентов и их родителей основам реабилитации в домашних условиях, санитарно- просветительская работа. -изучение и внедрение новых методов реабилитации. В 2017 году Минтрудом России в рамках государственной программы «Доступная среда» на 2011-2027 годы запущен пилотный проект по формированию в России комплексной системы реабилитации и абилитации инвалидов. В Свердловской области отрабатываются новые подходы к реабилитации и абилитации людей с инвалидностью.

			В рамках пилотного проекта приобретено следующее оборудование: 1.Модуль для развития мелкой моторики 2.Оборудование для песочной терапии 3.Сенсорная комната в комплекте с оснащением 4.Аппаратно-программный комплекс с биологической обратной связью Для диагностики и реабилитации клиентов с двигательной патологией 5.Программно-аппаратный комплекс биоакустической коррекции «Синхро-С» 6.Беговая дорожка 7.Велотренажер 8.Тренажер для укрепления позвоночника Полный комплект кинезиотерапевтической установки «Экзарта» 9.Аэробный тренажер 10.Компьютер 11.Блок бесперебойного питания 12.Мягкие модули 13.Средства для развития у инвалидов навыков ориентации в пространстве, самостоятельного передвижения, повседневного самообслуживания, для тренировки речи, письма и общения, умения различать и сравнивать предметы. 14.Средства для развития у инвалидов навыков ориентации в пространстве, самостоятельного передвижения, повседневного самообслуживания, для тренировки речи, письма и общения, умения различать и сравнивать предметы. 15.Тренажер для разработки нижних конечностей 16.Тренажер для укрепления позвоночника: 17.Тренажер для разработки нижних конечностей 18.Аппаратно-программный комплекс с биологической обратной связью

			для диагностики и реабилитации клиентов с двигательной патологией 19.Массажная кушетка 20.Стол для логопедического массажа 21.Стол механотерапии 22.Модули на развитие целенаправленных движений
12.	Повышение квалификации, профессиональной переподготовки, обучение, самообразование сотрудников.	В течение года	За 2017г. Прошли обучение: на курсах повышения квалификации – 18 чел., Также сотрудники учреждения принимали участие в конференциях, круглых столах, форумах и других научно-практических мероприятиях
13.	Реализация плана мероприятий по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении	В течение года	В течение года для сотрудников Центра были проведены учебы по вопросам противодействия коррупции: -Занятие по антикоррупционной подготовке «Если Вам предлагают взятку или у Вас вымогают взятку» -Занятие по антикоррупционной подготовке Тема: «Соблюдение гражданскими служащими ограничений, касающихся получения подарков в связи с их должностным положением или в связи с исполнением ими служебных обязанностей» Проведено анкетирование сотрудников государственных органов Свердловской области и государственных учреждений Свердловской области и сбора данных для расчёта индекса восприятия внутренней коррупции
14.	Обеспечение качественного оказания социальных услуг, в том числе проведения мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых).	2016 - 2018 г	В 2017 году деятельность Центра осуществлялась в соответствии с годовым планом, планами мероприятий по укреплению института семьи, по реализации стратегии действий в интересах детей и была направлена на достижение основной цели: содействию улучшения положения семей, воспитывающих детей с ограниченными возможностями и попавших в трудную жизненную ситуацию, через развитие новых форм социального

			обслуживания несовершеннолетних и их семей, повышение качества и количества предоставляемых социальных услуг в соответствии с требованиями государственных стандартов. В течение года в Центре осуществлялась проектная деятельность: -Проект «Дорога в страну знаний»; -Проект «Семь цветов радости»; -Проект «Нескучные каникулы»; -Проект «за 30 дней вокруг света» За 2017 год в Центре и за его пределами прошло множество интересных мероприятий и праздников. Каждое мероприятие служит окном в мир. Участие детей в этих мероприятиях вносит лепту в их успешную социализацию, оказывает поддержку семье: -«Лыжня России»; -«Масленица» для детей Центра с участием творческой группы «Всегда всем весело», студенческий отряд «Солнышко в руках»; - Культурно-спортивный праздник «Дыхание славного мая» совместно с ВОИ Кировского района и школой «Виктория»; -Российский детский фонд и клуб «Огонёк» Познавательно-игровые программы; -Участие в проекте «Рыбалка на Калиновке»; -«День памяти и скорби»; -«Свеча памяти»; - Благотворительный фонд «Дети России» Праздник «Дарим добро детям»; -Ежегодный летний спортивно-культурный фестиваль для детей и молодёжи с ОВЗ «Мы всё можем!» в рамках празднования Дня российской молодёжи; - Единая Россия Поздравительные акции в течение года;

15.	Осуществление профилактики синдрома «профессионального выгорания» сотрудников учреждения: - психологическая поддержка специалистов оказывающих социальные услуги; - проведение тренингов, деловых игр и занятий со специалистами.	В течение года	Для педагогов Центра проведены следующие педсоветы: -«Анализ воспитательно-образовательной работы учреждения. Ознакомление с годовым планом, организация работы по реализации годовых задач. Порядок предоставления социальных услуг с 01.01.2017; -«Разнообразие форм работы с детьми и родителями в рамках нравственно – патриотического воспитания»; -«Использование цветового игротренинга в интегрированной работе специалистов» -«Интеллектуальные игры как средство развития творческих способностей у детей и подростков» Педагогические часы: -Цикл тренингов по профилактике профвыгорания; -Подготовка и проведение праздничных мероприятий; -«Подростки: специфика возраста, специфика воспитания»; -«Игровые технологии при ознакомлении дошкольников с миром профессий»; -«Организация работы с детьми в летний период»; -Цикл тренингов по сказкотерапии «Работа со своим внутренним миром» для снятия эмоционального напряжения, сплочённости коллектива.
16.	Развитие наставничества в социальной сфере: - оказание помощи молодым специалистам в их профессиональном становлении	В течение года	Накопив достаточно большой опыт реабилитационной работы и работы с семьёй, наши специалисты делятся им со всеми, кому он может быть полезен. Специалисты Центра проводят семинары различной тематики, как для родителей, так и для специалистов учреждений работающих с детьми с ограниченными возможностями здоровья. Также на базе центра, проходили практику студенты высших учебных заведений города: -УРГПУ «Специальная психология» 2курс;

			-УРГПУ Институт специального образования «Олигофренопедагогика»; -УРГПУ «Логопедия» 3 курс. -Гуманитарный университет «Социальная психология» 4 курс; -ФГАОУ ВО «УрФУ» «Социальная работа» 4 курс, преддипломная практика