

Отчет о реализации плана мероприятий по результатам проведенной независимой оценки за 2019 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок выполнения	Результат
1.	Организация информационно-разъяснительной работы с населением о системе социального обслуживания в учреждении: - наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам предоставления социальных услуг на информационных стендах учреждения, официальном сайте учреждения; - своевременная и регулярная актуализация информации об учреждении на официальных сайтах Российской Федерации http://bus.gov.ru/, http://zakupki.gov.ru/; - размещение информации о проводимых мероприятиях, акциях, оказываемых услугах через печатные издания, телевидение, сторонние интернет-порталы, официальный сайт, стенды учреждения; - обновление информационных буклетов; -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.); -реализация совместных проектов с социально-ориентированными некоммерческими организациями; - информирование населения о предоставляемых учреждением социальных услугах посредством печатных СМИ, а также привлечения молодежных волонтерских объединений, «серебряных волонтеров»; -обеспечение индивидуального клиентоориентированного подхода при предоставлении работниками учреждения информации о социальных услугах по телефону, а также при подготовке ответов на электронные обращения	В течение года	В учреждении разработан и утвержден директором Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил», который размещен на официальном сайте Центра и на информационном стенде в помещении учреждения. Учреждением размещена и постоянно поддерживается в актуальном режиме на официальном сайте в сети Интернет (http://bus.gov.ru/) 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. Также своевременно и регулярно актуализируется информация об учреждении на официальном сайте http://zakupki.gov.ru/. На официальном сайте ГАУ "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил" за 2019 год размещены 213 новостей, 110 документов, 43 отзыва, 2 рекомендации, 11 методических материалов. Издано 6 газет "Социальный вестник". Опубликована статья "Ушли в социальные сети" в газете "Машиностроитель", 25.01.2019 г. № 3(11310). 12.02.2019 года проведен репортаж телекомпаний "Тагил-ТВ", "Телекон" о чествовании 100-летнего юбиляра Е.Н. Лопарева, опубликована статья в газете "Машиностроитель", № 7 (11314) от 22.02.2019 года. Проведен репортаж телекомпании "Телекон" от 11.04.2019 г. о чествовании малолетних узников фашистских концлагерей; опубликована статья "Вера Рыбакина: "День Победы мы встретили в Австрии" в газете "Машиностроитель № 13 (11320) от 05.04.2019 г.; опубликована статья "Каждый раз, уходя, прощались" в газете "Тагилка" от 12.04.2019 г. Опубликована статья "Чем старше, тем моложе" в газете "Тагильский рабочий" о 20-летию клуба "Пока горит свеча" № 43 от 18.04.2019 г. Проведен репортаж телекомпании "ОТВ" об участии в областном конкурсе

			"Профессионал-2019" от 29.05.2019 г. Проведен репортаж телекомпаниями "Тагил-TV" о торжественном мероприятии, посвященном Дню социального работника, которое состоялось в городском Дворце молодежи 07.06.2019 г. Опубликована статья "На самолете к детям, на Дальний Восток" в газете "Тагильский рабочий" № 62(24814) от 06.06.2019 г. Проведены репортажи о Дне открытых дверей телекомпаниями «Телекон» от 09.09.2019 г. и телекомпанией «Тагил-TV» от 10.09.2019 г., опубликована статья «Золотая осень» приглашает» в газете «Тагильский рабочий» № 104 (24856) от 12.09.2019 г. Проведен репортаж о фестивале клубного движения среди граждан пожилого возраста и инвалидов Горнозаводского округа «Навстречу Победе» телекомпаниями «Телекон» 23.10.2019 г. Проведен репортаж об инклюзивном историческом бале для инвалидов и сверстников, не имеющих инвалидности, Горнозаводского округа телекомпанией «Телекон» от 15.11.2019 г., опубликовано объявление в газете «Машиностроитель» о проведении бала № 43 (11350) от 08.11.2019 г. За 2019 год сотрудниками ГАУ "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил" проведено 886 занятий в 13-ти отделениях Школы пожилого возраста, охвачено 3042 человека. На базе всех учреждений Горнозаводского округа функционирует 131 отделение ШПВ, 2019 год обучение прошли 21604 человека. Занятия в Школе пожилого возраста проводятся с периодичностью не реже 2-х раз в неделю, в среднем по округу проводится 10 занятий в неделю. Учреждением заключены договоры о социальном партнерстве с образовательными учреждениями Дзержинского района города Нижний Тагил, библиотеками, клубами, Всероссийским обществом инвалидов и т.д. Проведены консультационные приемы граждан - 671, произведена раздача листовок и памяток о работе учреждения - 18649; проведены «День открытых дверей» для Советов ветеранов предприятий Дзержинского района – 1 (в Центре, 25 чел.), «День открытых дверей» для потенциальных получателей социальных услуг -1 (в Центре, 36 чел.). Проведены информационные встречи - 63, круглый стол - 4, распространена информация о деятельности Центра – 69430 ед.
2.	Обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри учреждения; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	По отдельному плану	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; здание 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

	- санитарное состояние помещений организаций; - транспортная доступность (возможность доехать до учреждения на общественном транспорте, наличие парковки); - 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.).		помещений оборудованы элементами доступности в соответствии с требованиями к санитарным комнатам для маломобильных групп населения; подготовлено парковочное место для автотранспорта лиц с ограниченными возможностями; Дистанционными способами взаимодействия ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» получателей социальных услуг являются: - получение информации по месту жительства, - социальное обслуживание на дому; - работа по «семейному графику»; - запись на прием, - электронная почта, - форма обратной связи «Обратиться в учреждение», - телефон.
3.	3.1. Формирование доступной среды в учреждении в рамках комплексной программы «Доступная среда»: - 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); - обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в	При наличии финансовых средств	В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения Центра инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи в ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»: а) выделено парковочное место для автотранспорта лиц с ограниченными возможностями; б) здание 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; 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; д) имеются в наличии технические средства реабилитации, позволяющие передвигаться вне и внутри здания. Имеется вход в здание 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 1-м и 2-м этажом установлены перила из нержавеющей стали. Все помещения оснащены противопожарной звуковой сигнализацией с оповещением людей при пожаре. На 1-м этаже расположен информационный киоск, размещены стенды с доступной информацией о социальных услугах. Выделены денежные средства из резервного фонда Правительства Свердловской области по запросу депутата Законодательного собрания для приобретения реабилитационного оборудования. Оборудование будет приобретено в январе 2020 года.

	дистанционном режиме или на дому. 3.2. Приобретение реабилитационного оборудования для оказания социальных услуг		
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 социального обслуживания, нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации, должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, нормы служебной и профессиональной этики, правила делового поведения и общения. В Центре разработан комплекс мероприятий по противодействию коррупции. Мероприятия эффективны и формируют у сотрудников и получателей социальных услуг антикоррупционное мировоззрение. За 2019 год прошли профессиональную переподготовку и повышение квалификации 34 чел.
5.	Организация и проведение аттестации работников учреждения с последующим переводом на эффективный контракт	По отдельному плану	В 2019 году прошли аттестацию 13 чел., в том числе: – на первую квалификационную категорию (в комиссии УСП по городу Нижний Тагил и Пригородному району) – 9 чел. – на вторую и третью квалификационную категорию (в комиссии Учреждения) - 4 чел.
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	За 2019 год прошли профессиональную переподготовку и повышение квалификации 34 чел. Проводится еженедельная техническая учеба с привлечением специалистов различных государственных учреждений – Пенсионного фонда, управления социальной политики, Роспотребнадзора и др. – 111 человек.
7.	Участие сотрудников учреждения в городских и областных конкурсах профессионального мастерства	По плану проведения конкурсных мероприятий МСП СО	Участие в областном конкурсе профессионального мастерства "Профессионал-2019". Для организации и проведения окружного этапа конкурса: - разработано Положение о проведении конкурса; - подготовлены письма в учреждения Горнозаводского округа о проведении конкурса, приглашения членам жюри; -подготовлены вопросы для кейсовых заданий и проведения тестирования

			конкурсантов по основам законодательства РФ; -осуществлен сбор заявок и документов; - подготовлены оценочные листы для членов жюри конкурса; дипломы и благодарственные письма участникам конкурса; -разработана программа проведения конкурса; -подготовлены протокол конкурса, письма об итогах проведения конкурса; для участия в финальном этапе подготовлен список членов делегации областного конкурса "Профессионал-2019". В окружном этапе конкурса приняло участие 18 конкурсанта из 12 учреждений округа (в том числе 1 участник от ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил»), в областном этапе конкурса приняло участие 6 конкурсанта, 5 из которых по итогам проведения конкурса заняли призовые места. Участие в областном конкурсе садоводов «Это вырастил Я», посвященном Дню пенсионера в Свердловской области – 2019; в конкурсе «Золотая осень» клубов садоводов, созданных при центрах социального обслуживания населения Горнозаводского округа (направлено письмо в учреждения округа о проведении конкурса; направлено письмо о приглашении участия в жюри конкурса; проведен конкурс садоводов; подготовлены письма по итогам проведения конкурса в ОМЦ и учреждения округа); в областном костюмированном конкурсе-дефиле «Осенние кружева».
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 пожилого возраста в рамках региональной программы «Старшее поколение». Реализация проекта «Волонтеры серебряного возраста». Изучение учебно-методических материалов по созданию доступной среды для инвалидов. Организация и участие в инклюзивном историческом бале для инвалидов и сверстников, не имеющих инвалидности, который прошёл 15.11.2019 г. во Дворце культуры «Юбилейный» города Нижний Тагил
9.	Анализ удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания в учреждении посредством анкетирования	Ежеквартально	В результате анализа 476 анкет получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством услуг, оказываемых ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» 100% опрошенных полностью удовлетворены качеством предоставляемых услуг. Подготовлены Акты проведения ежеквартального опроса получателей социальных услуг о качестве оказания услуг в ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» за 1 квартал 2019 г. (от 29.03.2019 г.), за 2 квартал 2019 г. (от 28.06.2019 г.), за 3 квартал 2019 г. (от 30.09.2019 г.), за 4 квартал 2019 г. (от 27.12.2019 г.).
10.	Проведение внутреннего контроля качества социальных услуг	В течение года	В работу введен приказ от 09.01.2019 года № 4 «О проведении независимой оценки качества работы ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» в 2019 году», разработан План мероприятий по повышению качества условий оказания услуг ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» (Приложение 1 к приказу от 09.01.2019 №4).

			Подготовлен Отчет о реализации плана мероприятий по результатам проведенной независимой оценки. За 1, 2, 3, 4 кварталы 2019 года подготовлены Акты проверки соответствия оказываемых услуг стандартам социальных услуг.
11.	Осуществление обратной связи на сайте Центра, возможности выражения мнений получателями социальных услуг, анализ обращений, своевременные ответы на вопросы граждан	В течение года	Дистанционными способами взаимодействия ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» получателей социальных услуг являются: - получение информации, - запись на прием, - электронная почта, - форма обратной связи «Обратиться в учреждение», - телефон; - социальное обслуживание на дому; - отзывы о работе учреждения, поступившие через официальный сайт (http://bus.gov.ru/). 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". Получатели социальных услуг имеют возможности направления заявлений (жалоб), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг посредством электронной почты и обратной связи «Обратиться в учреждение» через официальный сайт ГАУ» КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил». 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. Обоснованные жалобы на качество предоставления услуг за 2019 год отсутствуют. Нарушений, требующих принятия решения о привлечении к ответственности ответственных лиц, не выявлено.
12.	Внедрение и актуализация системы менеджмента качества и системы менеджмента социальной ответственности		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». Разработана Программа внутренних аудитов по системе менеджмента качества и социальной ответственности на 2019 год (от 01.02.2019 г.). Разработан План развития СМК и СМ СО на 2019 год (05.02.2019 г.). Проведён внутренний аудит на основании Приказа директора Центра от 03.07.2019г. № 82 «О проведении внутреннего аудита системы менеджмента качества и социальной ответственности». Подготовлен Опросный лист по

			результатам аудита, Акты наблюдений (№ 1 от 08.07.2019 г., № 2 от 09.07.2019 г., № 3 от 10.07.2019 г.), Акт о проведении внутреннего аудита (от 15.07.2019), Сводный отчет по внутренним аудитам от 14.10.2019. Протоколы Анализа СМ СО и СМК со стороны руководства за 2019 г., Сводный отчет для МСП по СМК и СМ СО, План корректирующих мероприятий по устранению несоответствий/наблюдений, выявленных в ходе ре-сертификационного аудита, от 25.10.2019. Система менеджмента качества и социальной ответственности внедрены и непрерывно развиваются в Центре. Наличие сертификатов ISO 9001 и IQNet SR 10 свидетельствует о том, что в Центре четко распределены обязанности, вся документированная информация известна всему персоналу, соблюдаются все требования, в штате находятся специально обученные квалифицированные специалисты. Таким образом, важным преимуществом ГАУ «КЦСОН «Золотая осень» города Нижний Тагил» является оказание качественных социальных услуг.
--	--	--	--

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



А.А.Горбунова