

**Форма мониторинга реализации Плана мероприятий ("дорожной карты")  
«Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального  
обслуживания населения  
(2013-2018 год  
,2ды)»**

Муниципальное бюджетное учреждение города Шахты  
«Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1»

(указать наименование района Ростовской области)

Муниципальная  
"дорожная карта"  
мероприятий в социальном  
обслуживании населения

Постановление Администрации города Шахты от 26.04.2013 г. № 2574 «Об утверждении  
Плана мероприятий ("дорожной карты") Повышение эффективности и качества услуг в  
сфере социального обслуживания населения города Шахты (2013-2018 годы)  
(в редакции Постановления Администрации города Шахты от 10.09.2014 г. № 5564)

Мониторинг контрольных показателей	Ед. изм.	2016 год			
		кварталы			
		1	2	3	4
граждан, получивших социальные услуги в отделениях социального обслуживания населения, в общем числе граждан, обратившихся за получением социальных услуг в учреждения социального обслуживания населения, всего, в том числе:	%/ кол-во чел.	100,0/2581	100,0/2769	100,0/2845	
полустационарные:	%/ кол-во чел.				
нестационарные (оказывающие все остальные виды социальных услуг и помощи, исключая социальное обслуживание на дому)	%/ кол-во чел.				
на дому:	%/ кол-во чел.	100,0/2581	100,0/2769	100,0/2845	
граждан, получивших социальные услуги в отделениях социального обслуживания населения, в общем числе граждан, обратившихся за получением социальных услуг в учреждения социального обслуживания населения по категориям граждан-получателей услуг, всего, в том числе:	%/ кол-во чел.	100,0/2581	100,0/2769	100,0/2845	
граждане пожилого возраста и инвалиды	%/ кол-во чел.	100,0/2581	100,0/2769	100,0/2845	
из них:	%/ кол-во чел.				
ветераны войны	%/ кол-во чел.	5,5/142	6,3/175	6,2/175	
ветераны труда	%/ кол-во чел.	24,8/641	23,2/645	21,8/623	
дети-инвалиды, из них:	%/ кол-во чел.	0,2/4	0,2/4	0,2/6	
дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей	%/ кол-во чел.				
семьи с детьми	%/ кол-во чел.	0,2/4	0,2/4	0,2/6	

	чел.				
другие категории граждан (указать):	%/ кол-во чел.	69,5/1794	70,3/1945	71,8/2041	
пенсионеры не имеющие льгот, вдовы УВОВ, малолетние узники, инвалиды	%/ кол-во чел.	69,5/1794	70,3/1945	71,8/2041	
средний вес граждан пожилого возраста и инвалидов (взрослых и детей), получивших услуги в государственных учреждениях социального обслуживания, в общей численности граждан этого возраста и инвалидов (взрослых и детей), получивших услуги в учреждениях социального обслуживания всех форм собственности, в том числе:	%/ кол-во чел.				
полустационарных	%/ кол-во чел.				
нестационарных (оказывающие все остальные виды услуг и помощи, исключая социальное обслуживание на дому)	%/ кол-во чел.				
на дому	%/ кол-во чел.	1,0/33	1,0/33	1,0/33	
средний вес негосударственных организаций, оказывающих социальные услуги, от общего числа учреждений всех форм собственности, в том числе:	%/ кол-во организаций	12,5/1	12,5/1	12,5/1	
для граждан пожилого возраста и инвалидов	%/ кол-во чел.	1,0/33	1,0/33	1,0/33	
для других категорий (указать):	%/ кол-во чел.				
.....					
.....					

### СХЕМА МОНИТОРИНГА

#### Плана мероприятий ("дорожной карты") «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения (2013-2018 годы)»

##### 1.1. Детальный анализ положения дел в сфере социального обслуживания пожилых граждан, выявление существующих проблем и подготовка комплексных предложений по повышению качества социального обслуживания пожилых граждан

Срок представления информации, характеризующей:	положение дел в сфере социального обслуживания пожилых граждан;	январь 2016 год
	выявленные существующие проблемы;	
	комплексные предложения по повышению качества социального обслуживания пожилых граждан	

## 1.2. Мониторинг оптимизации структуры сети и штатной численности учреждений социального обслуживания населения (ЦСО)

Основные направления оптимизации (указать виды оптимизации):					
.....					
.....					
Показатели, характеризующие осуществляемую в субъекте Российской Федерации оптимизацию:	Ед. изм.	2016 год			
		кварталы			
		1	2	3	4
<i>Число неэффективных, мало востребованных гражданами социальных услуг, всего, в том числе (указать):</i>	ед.	-	-	-	
.....	ед.	-	-	-	
.....	ед.	-	-	-	
.....	ед.				
<i>Число оптимизированных учреждений (отделений), всего, в том числе:</i>					
<i>полустационарных, всего, в том числе:</i>	ед.	-	-	-	
закрытых	ед.	-	-	-	
перепрофилированных	ед.	-	-	-	
другое (указать)	ед.	-	-	-	
<i>нестационарных (оказывающие все остальные виды услуг и помощи, исключая социальное обслуживание на дому), всего, в том числе:</i>	ед.	-	-	-	
закрытых	ед.	-	-	-	
перепрофилированных	ед.	-	-	-	
другое (указать)	ед.	-	-	-	
<i>на дому</i>	ед.	-	-	-	
закрытых	ед.	-	-	-	
перепрофилированных	ед.	-	-	-	
другое (указать)	ед.	-	-	-	
<i>Численность сокращенных должностей, всего, в том числе:</i>		-	-	-	
социальных работников, всего	ед.	-	-	-	
врачей, всего, в том числе:	ед.	-	-	-	
.....	ед.				
.....	ед.				
среднего и младшего медицинского персонала, всего, в том числе:	ед.	-	-	-	
.....	ед.				
.....	ед.				
педагогических работников, всего, в том числе:	ед.	-	-	-	
.....	ед.				
.....	ед.				
административно-хозяйственного персонала, всего, в том числе:	ед.	-	-	-	
.....	ед.				

.....	ед.				
.....	ед.				
и другие, всего, в том числе:	ед.	-	-	-	
.....	ед.				
.....	ед.				
<i>Объем средств, сэкономленных за счет оптимизационных мер, всего, в том числе:</i>					
оптимизации учреждений/ подразделений	тыс. руб.	-	-	-	
сокращения должностей специалистов учреждений, всего, в том числе:	тыс. руб.	-	-	-	
социальных работников	тыс. руб.	-	-	-	
врачей	тыс. руб.	-	-	-	
среднего и младшего медицинского персонала	тыс. руб.	-	-	-	
педагогических работников	тыс. руб.	-	-	-	
административно- хозяйственного персонала	тыс. руб.	-	-	-	
и др.	тыс. руб.	-	-	-	
<i>Объем средств, сэкономленных за счет оптимизационных мер, направленных на повышение оплаты труда, всего, в том числе:</i>	тыс. руб.	-	-	-	
социальных работников	тыс. руб.	-	-	-	
врачей	тыс. руб.	-	-	-	
среднего и младшего медицинского персонала	тыс. руб.	-	-	-	
педагогических работников	тыс. руб.	-	-	-	
административно- хозяйственного персонала	тыс. руб.	-	-	-	
и др.	тыс. руб.	-	-	-	
<i>Число услуг, переведенных на условия аутсорсинга, всего, в том числе:</i>	ед.	-	-	-	
.....	ед.				
.....	ед.				
.....	ед.				
<i>Число сторонних организаций, привлеченных к оказанию социальных услуг, всего, в том числе:</i>	ед.	-	-	-	
.....	ед.				
.....	ед.				
.....	ед.				
<i>Объем высвобожденных средств за счет аутсорсинга и привлечения социальных услуг к оказанию сторонних организаций, всего</i>	тыс. руб.	-	-	-	

**1.3. Мониторинг обеспечения комплексной безопасности и санитарно-эпидемиологического состояния в учреждениях социального обслуживания населения**

Показатели	Ед. изм.	2016год			
		квартал			
		1	2	3	4
Количество объектов, не отвечающих требованиям (всего, на начало отчетного периода)	ед.	-	-	-	
пожарной безопасности,	ед.	-	-	-	
санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам	ед.	-	-	-	
другое (указать)	ед.	-	-	-	
Количество объектов, приведенных в надлежащее состояние по (всего, на конец отчетного периода)	ед.	-	-	-	
обеспечению пожарной безопасности,	ед.	-	-	-	
соблюдению санитарно-эпидемиологических правил и норм	ед.	-	-	-	
Причины невыполнения соответствующих работ по указанным учреждениям	указать	-	-	-	
Количество объектов, требующих капитального ремонта и реконструкции	ед.	-	-	-	
Объем средств, направленных на проведение капитального ремонта и реконструкции, всего, в том числе за счет:	тыс. руб.	-	-	-	
бюджета субъекта Российской Федерации	тыс. руб.	-	-	-	
федерального бюджета:	тыс. руб.	-	-	-	
из средств Пенсионного фонда Российской Федерации	тыс. руб.	-	-	-	
из Резервного фонда Президента Российской Федерации	тыс. руб.	-	-	-	
других источников	тыс. руб.	-	-	-	
Количество предписаний, представлений, замечаний со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведенных проверок, на начало отчетного периода, всего, в том числе:	ед.	нет	нет	нет	
органов государственного пожарного надзора	ед.	нет	нет	нет	
территориальных управлений Роспотребнадзора	ед.	нет	нет	нет	
территориальных управлений Роструда	ед.	нет	нет	нет	

Количество устраненных предписаний, представлений, замечаний, исполненных в соответствии со сроками, указанными в предписаниях, представлениях, предложениях, на конец отчетного периода, всего, в том числе:	ед.	-	-	-	
органов государственного пожарного надзора	ед.	-	-	-	
территориальных управлений Роспотребнадзора	ед.	-	-	-	
территориальных управлений Роструда	ед.	-	-	-	
Причины невыполнения устранения предписаний, представлений, замечаний в установленный срок (указать)					
Объем денежных средств, направленных на повышение безопасности и улучшение санитарно-эпидемиологического состояния в учреждениях социального обслуживания населения	тыс. руб.	-	-	-	

#### 1.4 Анализ кадрового обеспечения учреждений социального обслуживания

Показатели, характеризующие кадровое обеспечение учреждений социального обслуживания	Ед. изм.	2016 год			
		кварталы			
		1	2	3	4
<b>Укомплектованность кадрами:</b>					
Число штатных должностей, всего, в том числе:	ед.	329	329	329	
социальных работников	ед.	276	276	276	
врачей	ед.	-	-	-	
среднего и младшего медицинского персонала	ед.	13	13	13	
педагогических работников	ед.	-	-	-	
административно-хозяйственного персонала	ед.	40	40	40	
и др.	ед.	-	-	-	
Число вакантных должностей, всего, в том числе:	ед.	-	-	-	
социальных работников	ед.	-	-	-	
врачей	ед.	-	-	-	
среднего и младшего медицинского персонала	ед.	-	-	-	
педагогических	ед.	-	-	-	

	работников административно-хозяйственного персонала и др.	ед.	-	-	-	
<b>Профессиональная подготовка и повышение квалификации специалистов</b>						
Численность работников, направленных за отчетный период на:-		чел.	-	2	50	
<i>повышение -квалификации, всего, в том числе -по видам</i>						
	Социальные	чел.	-	-	50	
	Медицинские	чел.	-	-	-	
	Другие	чел.	-	2	-	
<i>обучение, всего, в том числе по видам</i>		чел.	-	-	-	
	Дистанционное	чел.	-	-	-	
	Очное	чел.	-	2	-	
	Заочное	чел.	-	-	-	
Доля сотрудников государственных учреждений социального обслуживания, повысивших свой профессиональный уровень, в общем числе сотрудников указанных учреждений		%	-	0,6	15,2	
<b>Развитие наставничества в социальной сфере</b>						
Разработаны и утверждены:						
Положение об организации наставничества		Приказ по МБУ г. Шахты «ЦСО № 1» от 01.02.2016 г. № 84/ОД «Об организации наставничества»				
Планы по работе с молодыми специалистами		Приказ по МБУ г. Шахты «ЦСО № 1» от 01.02.2016 г. № 84/ОД «Об организации наставничества»				
другие мероприятия по развитию института наставничества (указать какие)		Соглашение № 40.7/7-2014 от 05.05.2014 г. о стратегическом партнерстве и сотрудничестве в области научно-технической и образовательной деятельности между МБУ г. Шахты «ЦСО № 1» и ИСОиП (филиал) ДГТУ г. Шахты, договора о практике студентов Шахтинского кооперативного техникума бизнеса,коммерции,экономики и права прошли практику -10 чел. Шахты,договора о практике студентов Шахтинского кооперативного техникума бизнеса,коммерции,экономики и права прошли практику -17 чел.				

**1.5. Анализ качества и доступности предоставления социальных услуг населению (проведение социологического исследования среди получателей услуг организаций социального обслуживания) \***

Информация о результатах социологических исследований, проводимых в субъекте Российской Федерации:	2016 год			
	кварталы			
	1	2	3	4
Удовлетворенность качеством социальных услуг (в процентах от числа опрошенных клиентов социальных служб)	100,0	98,2	98,8	

\* Информация по данному пункту представляется в описательной части к Мониторингу

**1.6. Анализ эффективности расходования средств, полученных от взимания платы с граждан за предоставление социальных услуг**

Показатели эффективности расходования средств, полученных от взимания платы с граждан за предоставление социальных	Ед. изм.	2016 год			
		кварталы			
		1	2	3	4

услуг					
Направленне расходование средств:	тыс. руб.	2933,7	3103,0	3229,5	
1. Стимулирование работников муниципальных учреждений социального обслуживания.	тыс. руб.	2197,7	3037,80	3178,5	
2. Развитие материально-технической базы муниципальных учреждений социального обслуживания	тыс. руб.	736,0	65,2	51,0	
3.....					

**4.3 Анализ строительных, эпидемиологических и гигиенических правил и нормативов, правил комплексной безопасности, регламентирующих деятельность учреждений социального обслуживания населения, и представление предложений, направленных на внесение изменений в действующие нормативы и правила, исходя из практики их применения субъектами Российской Федерации и современных требований жизнеустройства в учреждениях социального обслуживания**

	Представление предложения по внесению изменений в действующие регламентирующие деятельность учреждений социального обслуживания населения: строительные правила и нормативы; эпидемиологические и гигиенические правила и нормативы; правила комплексной безопасности, в том числе пожарной безопасности
--	---

\* Данный пункт Мониторинга субъектом Российской Федерации представляется в срок, установленный дополнительным запросом Минтруда России

**4.4. Обобщение передового опыта работы субъекта Российской Федерации по предоставлению социальных услуг пожилым гражданам в учреждениях социального обслуживания**

Иновационные технологии: «Университет третьего возраста» «Мобильная бригада»	Представление информационных материалов, содержащих лучшую практику по внедрению инновационных технологий по предоставлению социальных услуг пожилым гражданам, разработке новых методик работы с названной категорией граждан
--	--

\* Данный пункт Мониторинга субъектом Российской Федерации представляется в срок, установленный дополнительным запросом Минтруда России

**4.8. Деятельность социально-ориентированных некоммерческих организаций, волонтеров, добровольцев и благотворителей в сфере социального обслуживания**

<b>Показатели</b>	
Наличие Созданных органов социальной защиты населения с социально-ориентированными некоммерческими	Нет



<i>организациями, волонтерами, добровольцами и благотворителями</i>	
<i>Основные направления социально-ориентированных некоммерческих организаций, волонтеров, добровольцев и благотворителей по оказанию социальных услуг пожилым гражданам</i>	
	Обучение компьютерной грамотности граждан пожилого возраста
	Социально- бытовая помощь гражданам пожилого возраста
	Организация волонтерами концертов, конкурсов, литературно-тематических мероприятий.
<i>Виды оказываемой помощи, услуг добровольцев, волонтеров</i>	
	Обучение компьютерной грамотности граждан пожилого возраста
	Социально- бытовая помощь гражданам пожилого возраста
	Организация волонтерами концертов, конкурсов, литературно-тематических мероприятий.

\* Информация по данному пункту представляется в описательной части к Мониторингу в срок, установленный дополнительным запросом Минтруда России

### 5.1-5.3 Внедрению независимой системы оценки качества работы организаций, предоставляющих социальные услуги, включая определение критериев эффективности работы таких организаций, в том числе введение публичных рейтингов их деятельности

Показатели					
Наличие нормативного правового акта, утверждающего независимой системы оценки качества работы организаций, предоставляющих социальные услуги, включая определение критериев эффективности работы таких организаций		Постановление Администрации города Шахты от 03.09.2013 г. № 5605 «О создании Общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений города Шахты, оказывающих социальные услуги населению в сфере образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания»			
Критерии оценки:	1. Открытость, доступность, актуальность, достоверность информации о муниципальном учреждении и порядке предоставления услуг в муниципальном учреждении, в том числе в электронной форме.				
	2. Условия, в которых находится гражданин, при оказании ему услуг в муниципальном учреждении; доступность получения услуг в муниципальном учреждении, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;				
	3. Время ожидания в очереди при получении услуг в муниципальном учреждении; культура обслуживания и персонала (доброжелательность, вежливость и компетентность работников муниципального учреждения); доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в муниципальном учреждении.				

\* Информация по данному пункту представляется в описательной части к Мониторингу в срок, установленный дополнительным запросом Минтруда России

#### 5.4. Создание попечительских советов в учреждениях социального обслуживания населения

Показатели	Ед. изм.	2016 год			
		квартал			
		1	2	3	4
Наличие нормативного правового акта, регламентирующего создание попечительских советов	Да/нет	Приказ по МБУ г. Шахты «ЦСО № 1» от 05.09.2016 г. № 159/ОД «О создании попечительского совета»			
Общее количество учреждений социального обслуживания	ед.	-	-	1	
из них с созданными в них попечительскими советами	ед.	-	-	1	
Участие попечительского совета в оценке качества предоставляемых учреждением социальных услуг	Да/нет	-	-	-	

#### 5.6 Утверждение системы показателей эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения и критериев оценки эффективности и результативности деятельности работников и руководителей, включая механизм увязки размера оплаты труда работников и руководителей учреждений с конкретными показателями качества и количества оказываемых услуг

Показатели	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Планирование работы и обеспечение реализации «дорожной карты» учреждения,</li> <li>2. Выполнение муниципального задания</li> <li>3. Обеспечение комплексной безопасности учреждения и пребывающих в нем граждан</li> <li>4. Оснащенность учреждения помещениями, оборудованием, техническими и иными средствами, необходимыми для качественного оказания социальных услуг и соответствующими установленным нормам и нормативам</li> <li>5. Удовлетворенность граждан качеством и доступностью предоставления социальных услуг</li> <li>6. Осуществление инновационной деятельности</li> <li>7. Обеспечение информационной открытости учреждения</li> <li>8. Проведение информационно-разъяснительной работы среди граждан, а также популяризация деятельности учреждения</li> <li>9. Своевременность представления месячных, квартальных и годовых отчетов, планов финансово-хозяйственной деятельности, статистической отчетности, других сведений и их качество.</li> </ol>
------------	---

	<p>10. Целевое и эффективное использование бюджетных и внебюджетных средств, в том числе в рамках муниципального задания :эффективность расходования средств, полученных от взимания платы с граждан за предоставление социальных услуг.</p> <p>11. Укомплектованность учреждения работниками непосредственно оказывающими социальные услуги;</p> <p>12. Соблюдение сроков повышения квалификации работников учреждения, непосредственно оказывающих социальные услуги гражданам;</p> <p>13. Доведение средней заработной платы соответствующих категорий работников учреждения до установленных соотношений среднемесячной заработной платы в регионе в соответствии с региональной «дорожной картой»;</p> <p>14. Доведение средней заработной платы соответствующих категорий работников учреждения до установленных соотношений среднемесячной заработной платы в регионе в соответствии с региональной «дорожной картой»;</p> <p>15. Соблюдение предельной доли оплаты труда работников административно-управленческого персонала в фонде оплаты труда учреждения;</p>			
<b>Критерии оценки эффективности и результативности деятельности работников и руководителей</b>	<p>1. Критерий выполняется полностью. Нет никаких нарушений и отступлений до 100%</p> <p>2. Имеются однократные незначительные отступления или нарушения до 75 %</p> <p>3. Имеются существенные нарушения или отступления до 25%</p> <p>4. Систематические нарушения ( два и более раз) – 0%</p>			
<b>Показатели</b>	<b>2016 год</b>			
	<b>квартал</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Принятые нормативные акты</b>	Приказ по ДТСП города Шахты № 75от 18.05.2015 г. « Об утверждении показателей оценки эффективности деятельности МБУ г .Шахты «ЦСО № 1» и МБУ г. Шахты «ЦСО № 2» их руководителей и работников»	Приказ по ДТСП города Шахты № 75от 18.05.2015 г. « Об утверждении показателей оценки эффективности деятельности МБУ г .Шахты «ЦСО № 1» и МБУ г. Шахты «ЦСО № 2» их руководителей и работников»	Приказ по ДТСП города Шахты № 75от 18.05.2015 г. « Об утверждении показателей оценки эффективности деятельности МБУ г .Шахты «ЦСО № 1» и МБУ г. Шахты «ЦСО № 2» их руководителей и работников»	

### 5.7 Организация информационно-разъяснительной работы о системе социального обслуживания, видах и условиях предоставления социальных услуг

Виды информационно-разъяснительной работы с населением, о системе социального обслуживания, видах, условиях предоставления услуг:					
	Посредством СМИ				
	На официальных Интернет- сайтах: Минтруда области, Администрации города Шахты, ДТСП города Шахты ,МБУ г. Шахты «ЦСО № 1»				
Телефон горячей линии, информационный стенд МБУ г. Шахты «ЦСО № 1»					
<b>Показатели, характеризующие информационно-разъяснительную работу, проводимую с населением, о системе социального обслуживания, видах, условиях предоставления услуг</b>	<b>2016 год</b>				
	<b>квартал</b>				
Доля учреждений,	Ед. изм.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

имеющих официальные Интернет-сайты и их системное сопровождение в общем числе учреждений	ед.	1	1	1	
--	-----	---	---	---	--

\* Информация по данному пункту представляется в описательной части к Мониторингу

Директор МБУ г. Шахты «ЦСО № 1»



Т.П. Дума

Исполнитель: Брюховицкая Л.М. 22-25-10

Описательная часть мониторинга реализации Плана мероприятий  
(«Дорожной картой») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере  
социального обслуживания населения (2013-2018 годы)

**Муниципальное образование:**

муниципальное бюджетное учреждение города Шахты «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1».

**1.5. Анализ качества и доступности предоставления социальных услуг населению (проведение социологического исследования среди получателей услуг организаций социального обслуживания.)**

Администрацией Центра разработана политика в области качества, которая отражает общие намерения руководства по выполнению всех принятых обязательств по срокам и качеству предоставляемых услуг. В соответствии с постановлением Правительства Ростовской области от 27.11.2014 г. № 785 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками» внедрены в практику стандарты социальных услуг.

Рабочие места сотрудников Центра аттестованы, медицинская деятельность лицензирована. Центр имеет достаточную материальную базу для эффективного осуществления задач, стоящих перед учреждением. Все процессы внутреннего и внешнего документооборота автоматизированы, в практику деятельности внедрено программное обеспечение.

В политике в области качества официально сформированы направления деятельности учреждения:

- развитие учреждения в соответствии с современными требованиями к эффективности социальных услуг на основе внедрения новейших технологий обслуживания, менеджмента и экономических, стимулирующих механизмов в целях повышения качества и расширения перечня предоставляемых услуг;
- развитие стратегического партнерства с организациями государственного и муниципального управления, бизнес-структурами, учреждениями здравоохранения, образования и культуры, общественными организациями.

Регулярно проводится анализ фактически предоставляемых социальных услуг с учетом нуждаемости клиентов и соответствия их качества выполнения стандартам социального обслуживания. Проводится анализ фактически оказанных дополнительных услуг с учётом нуждаемости клиентов, пересматривая перечень дополнительных услуг, исключаются невостребованные и вносятся новые, которые им более необходимы. Результатом данной работы является увеличение оказанных дополнительных услуг более 50% от общего количества оказанных услуг.

Для более полного удовлетворения запросов клиентов определены количественные и качественные показатели оказания услуг клиентам. Разработана, согласована и утверждена нормативно-правовая база в области муниципального задания и нормативные документы, определяющие систему качества социальных услуг, предоставляемых в центре:

- Положение и состав комиссии контроля за качеством оказания социальных услуг в соответствии с ГОСТ Р-52496-2005;

- Порядок внутреннего контроля качества муниципальных услуг по предоставлению социального обслуживания МБУ г. Шахты «ЦСО № 1»;

- Утверждены показатели эффективности деятельности учреждения социального обслуживания и его руководителей и работников;

- График внутреннего контроля качества муниципальных услуг по предоставлению социального обслуживания структурными подразделениями МБУ г. Шахты «ЦСО № 1».

Контроль качества предоставления клиентам социальных услуг осуществляется на основании следующих критериев:

- полнота предоставленной социальной услуги;

- своевременность предоставления социальных услуг;

- результативность, определяющая степень повышения физического, морально-психологического состояния клиента;

- решение возникающих проблем клиентов.

В Центре разработан и утвержден приказом порядок проведения фронтальных и перекрестных проверок качества на календарный год. Результаты проверок оформляются справками и обсуждаются на планёрных совещаниях с руководителями структурных подразделений.

Проведение анализа работы учреждения является наиболее важным разделом работы администрации в системе менеджмента качества в выполнении муниципального задания. Система комплексного планового контроля качества оказания социальных услуг, внедренная в деятельность учреждения, позволяет Центру непрерывно совершенствовать деятельность в достижении главной цели - обеспечить в полном объеме доступное и качественное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов в соответствии с утвержденными стандартами качества. С этой целью регулярно проводится анализ и изучение эффективности работы структурных подразделений и контроль качества предоставляемых услуг. Разработаны критерии оценки работы отделений в целом и каждого работника в отдельности. Разработана система материального стимулирования работников, с которыми заключены «эффективные контракты», внесены изменения в их должностные инструкции в соответствии с профессиональными стандартами. Премирование работников производится в прямой зависимости от количества и качества оказанных ими услуг клиентам.

Для объективной оценки уровня эффективности работы учреждения введена система контроля. Постоянно анализируются отчеты социальных и медицинских работников, с помощью анкетирования проводится мониторинг степени удовлетворенности клиентов обслуживанием, что позволяет выработать предложения по улучшению качества предоставляемых услуг, расширить их перечень и объем. Это даёт свои результаты.

С целью оптимизации процессов анализа и отчётности рабочие места заведующих отделениями и специалистов по социальной работе оснащены современной оргтехникой и компьютерами, установлено программное обеспечение, необходимое для ведения учёта, осуществления документооборота

со всеми внешними организациями и курирующими структурами, ведется учёт клиентов и услуг в автоматизированном режиме.

Проводимые в учреждении регулярно социологические опросы, анкетирование позволяют также оценивать качество социальных услуг, мнение клиентов, удовлетворенность обслуживанием.

При оценке эффективности и качества работы учреждения учитывается анализ записей в книге обращений и поступающей информации через письменные и устные обращения граждан.

Постановлением Администрации города Шахты № 4968 от 05.08.2013 года уполномоченным органом Администрации города Шахты по формированию независимой оценки качества работы муниципальных учреждений города Шахты, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, определен Департамент труда и социального развития Администрации города Шахты.

Постановлением Администрации города Шахты № 5605 от 03.09.2013 г. «О создании Общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений города Шахты, оказывающих социальные услуги населению в сфере образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания» утвержден состав Общественного совета, Положение об Общественном совете, план мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений города Шахты, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы. Приказом по МБУ г. Шахты «ЦСО №1» от 05.09.2016 г. № 159/ОД «О создании попечительского совета» утвержден состав попечительского совета, положение о попечительском совете. Попечительский совет создан с целью оказания содействия в развитии центра.

В учреждении серьезное внимание уделяется кадровой политике.

В учреждении 67% сотрудников Центра имеют высшее и среднее профессиональное образование. Основная их часть - люди в возрасте от 30 до 45 лет. Более 36% сотрудников Центра работают свыше 10 лет, многие - со дня основания Центра. Серьезное внимание уделяем повышению квалификации специалистов. В течение 3-х кварталов 2016 года проведено обучение 2-х сотрудников центра в учебном центре по программе: «Охрана труда и экология»; 50 социальных работников прошли курсы повышения квалификации в Научно образовательном центре «Соционом» ЮФУ г. Ростова-на-Дону по программе: «Оказание социально-медицинских услуг клиентам организации социального обслуживания. Первая помощь»

Планируется ежегодно охватывать этой формой работы до 30% сотрудников.

Все сотрудники центра аттестованы.

Мобильность, слаженность и организованность коллектива, приобретенный опыт и способность владеть современными технологиями позволяют оперативно решать самые сложные задачи и добиваться хороших результатов.

**5.7. Организация информационно-разъяснительной работы о системе социального обслуживания, видах и условиях предоставления социальных услуг.**

МБУ г. Шахты «ЦСО № 1» регулярно печатает в газетах «Шахтинские известия» и «КВУ» статьи о работе центра, о проводимых мероприятиях.

На сайтах Министерства труда и социального развития РО, Администрации города Шахты и ДТСП города Шахты размещена информация о видах и условиях предоставления социальных услуг.

На информационном стенде и сайте МБУ г. Шахты «ЦСО № 1» для информирования населения размещена информация о видах деятельности учреждения и условиях предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам (в т.ч. детям-инвалидам); о проводимых мероприятиях, о порядке зачисления на надомное обслуживание, о видах и условиях предоставления услуг, нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность Центра.

Директор  
МБУ г. Шахты «ЦСО № 1»



Т.П. Дума

Исполнитель  
Брюховенская Л.М.  
22-25-10