

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

Муниципальное образование «Город Таганрог»

(указать наименование района Ростовской области)

**Муниципальная
"дорожная карта"
изменений в социальном
обслуживании**

Постановление Администрации города Таганрога от 26.04.2013 № 1336
«Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») «Повышение эффективности
и качества услуг в сфере социального обслуживания населения муниципального
образования «Город Таганрог» (2013-2018годы)»

Мониторинг контрольных показателей	Ед. изм.	2018 год			
		кварталы			
		1	2	3	4
Доля граждан, получивших социальные услуги в учреждениях 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 3610	100 3919	100 4323	
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 3610	100 3919	100 4323	
Доля граждан, получивших социальные услуги в учреждениях 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 3610	100 3919	100 4323	
граждане пожилого возраста и инвалиды	%/ кол-во чел.	100 3610	100 3919	100 4323	
из них:					
ветераны войны	%/ кол-во чел.	6,5 235	6,4 249	6,2 266	
ветераны труда	%/ кол-во чел.	38,7 1396	38,2 1498	38,1 1648	
дети-инвалиды, из них:	%/ кол-во чел.	0,3 12	0,5 21	0,5 21	
дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей	%/ кол-во чел.	0 0	0 0	0 0	
семьи с детьми	%/ кол-во чел.	100 12	100 21	100 21	
другие категории граждан (указать):	%/ кол-во чел.	54,5 1967	54,9 2151	55,2 2388	
Инвалиды	%/ кол-во чел.	31,2 1125	30,7 1202	31,0 1341	
Вдовы погибших (умерших)	%/ кол-во чел.	0,5 21	0,6 24	0,5 24	
Пострадавшие от политических репрессий	%/ кол-во чел.	0,2 6	0,2 6	0,1 6	
Ветераны военной службы	%/ кол-во чел.	0,1 3	0,1 3	0,1 3	
Пенсионеры без льготной категории	%/ кол-во чел.	22,5 812	23,3 916	23,5 1014	

Удельный вес граждан пожилого возраста и инвалидов (взрослых и детей), получивших услуги в негосударственных учреждениях социального обслуживания, в общей численности граждан пожилого возраста и инвалидов (взрослых и детей), получивших услуги в учреждениях социального обслуживания всех форм собственности, всего, в том числе:		%/ кол-во чел.	13,6 4180 570; (ЦСО-3610 чел.)	12,7 4489 570; (ЦСО-3919 чел.)	11,6 4893 570; (ЦСО-4323 чел.)	
<u>Еврейский Благотворительный фонд ХЕСЕД «Таган-Шофар»</u>	Полустационарных	%/ кол-во чел.	10,5 60	10,5 60	10,5 60	
	нестационарных (оказывающие все остальные виды услуг и помощи, исключая социальное обслуживание на дому)	%/ кол-во чел.	80,7 460	80,7 460	80,7 460	
	на дому	%/ кол-во чел.	1,2 4180 50; (ЦСО-3610 чел.)	1,1 4489 50; (ЦСО-3919 чел.)	1,0 4893 50; (ЦСО-4323 чел.)	
Удельный вес негосударственных организаций, оказывающих социальные услуги, от общего количества учреждений всех форм собственности, всего, в том числе:		%/ кол-во организаций	1	1	1	
<u>Еврейский Благотворительный фонд ХЕСЕД «Таган-Шофар»</u> <u>Питание. Прокат реабилитационного медицинского оборудования. Помощь в приобретении лекарственных препаратов, оплата госпитализации. Уход на дому – служба патронажных работников. Программа экстренной помощи SOS и т.п.</u>	для граждан пожилого возраста и инвалидов, <u>в т.ч. для малоимущих граждан</u> <u>по национальной принадлежности</u>	%/ кол-во чел.	570	570	570	
	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 2018 год По оперативным данным мониторинга проведенного в январе 2018 года все контрольные показатели «дорожной карты», установленные на 2017 год по муниципальному образованию «Город Таганрог» достигнуты. В городе Таганроге сформирована система социального обслуживания населения, позволяющая своевременно предоставлять населению социальные гарантии, установленные законодательством, широкий перечень социальных услуг: Муниципальное задание по предоставлению социального обслуживания в форме на дому включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг на 2018 год установлен в объеме 3360 чел. Муниципальное задание по предоставлению социальных услуг без обеспечения проживания, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам (в том числе-детям инвалидам) в форме на дому: - За 2017 год, установленный в объеме 3360 чел. показатель планового объема муниципального задания исполнен в полном объеме. Муниципальное задание по предоставлению социальных услуг без обеспечения проживания, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам (в том числе-детям инвалидам): - За 2016 год, установленный в объеме 3360 чел. показатель планового объема муниципального задания исполнен в полном объеме. Муниципальное задание по предоставлению социальных услуг без обеспечения проживания, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам (в том числе-детям инвалидам) отделениями социального обслуживания на дому: - За 2015 год, установленный в объеме 3120 чел. показатель планового объема муниципального задания исполнен в полном объеме. - За 2014 год, установленный в объеме 3001 чел. показатель планового объема муниципального задания исполнен в полном объеме. - В 2013 году показатели планового объема муниципального задания исполнены в полном объеме.
	выявленные существующие проблемы;	
	комплексные предложения по повышению качества социального обслуживания пожилых граждан	

		Принято МБУ «ЦСО г. Таганрога» (в т.ч. детей-инвалидов) в отделения социального обслуживания на дому: - за 2013 год – 519 человек. в т.ч. 222 инв., предоставлено в 2013 году 3487 чел. - 1777810 социальных услуг; - за 2014 год – 612 человек. в т.ч. 236 инв., предоставлено в 2014 году 3613 чел. – 237346 социальных услуг; - за 2015 год – 577 человек. в т.ч. 237 инв., предоставлено в 2015 году 3697 чел. – 2789542 социальных услуг. - за 2016 год – 1061 человек. в т.ч. 486 инв., предоставлено в 2016 году 4181 чел. – 1884233 социальных услуг. - за 2017 год – 1169 человек. в т.ч. 535 инв., предоставлено в 2017 году 4289 чел. – 1898370 социальных услуг. Муниципального задание по предоставлению социальных услуг без обеспечения проживания, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам специализированными отделениями социально-медицинского обслуживания на дому: - За 2015 год установлен в объеме 240 чел. показатель планового объема муниципального задания исполнен в полном объеме. - За 2014 год установленный в объеме 235 чел. показатель планового объема муниципального задания исполнен в полном объеме. - В 2013 году показатели планового объема муниципального задания исполнены в полном объеме. Принято МБУ «ЦСО г. Таганрога» в специализированные отделения социально-медицинского обслуживания на дому: - за 2013 год - 69 чел., в т.ч. 31 инв., предоставлено в 2013 году 304 чел. – 515449 социальных услуг; - за 2014 год - 91 чел., в т.ч. 46 инв., предоставлено в 2014 году 326 чел. – 712741 социальных услуг; - за 2015 год - 80 чел., в т.ч. 49 инв., предоставлено в 2015 году 320 чел. – 625991 социальных услуг. - за 2016 год - 142 чел., в т.ч. 86 инв., предоставлено в 2016 году 382 чел. – 383603 социальных услуг. - за 2017 год - 117 чел., в т.ч. 63 инв., предоставлено в 2017 году 357чел. – 429768 социальных услуг. Потребность граждан пожилого возраста и инвалидов, в том числе детей-инвалидов, нуждающихся в нестационарном социальном обслуживании на дому, в городе Таганроге удовлетворена в полном объеме. С целью обеспечения и создания без барьерной и доступной среды для людей с ограниченными возможностями учреждением социального обслуживания в 2013году проведена паспортизация социального объекта и получена экспертная оценка состояния доступности. Регулярно проводится оценка качества работы учреждения социального обслуживания, в том числе по исполнению объема муниципального задания, по обеспечению комплексной безопасности и санитарно-эпидемиологическому состоянию, качества и доступности предоставляемых учреждением услуг, укреплению материально-технической базы учреждения. В ходе проведенного анализа положения дел в сфере социального обслуживания пожилых граждан проблем не выявлено. Комплексных предложений по улучшению качества обслуживания нет. В рамках реализации Плана мероприятий «дорожной карты» информация по социальному обслуживанию МБУ «ЦСО г. Таганрога» за 2017 год направлена в УСЗН г. Таганрога.
--	--	---

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.	2018 год			
		кварталы			
		1	2	3	4
Число неэффективных, мало востребованных гражданами социальных услуг, всего, в том числе (указать):	ед.	0	0	0	
.....	ед.				
Число оптимизированных учреждений (отделений), всего, в том числе:		0	0		
полустационарных, всего, в том числе:	ед.				
закрытых	ед.				
перепрофилированных	ед.				
другое (указать)	ед.				
нестационарных (оказывающие все остальные виды услуг и помощи, исключая социальное обслуживание на дому), всего, в том числе:	ед.	0	0	0	
закрытых	ед.				
перепрофилированных	ед.				
другое (указать)	ед.				
на дому	ед.	0	0	0	
закрытых	ед.				
перепрофилированных	ед.				
другое (указать)	ед.				
Численность сокращенных должностей, всего, в том числе:		0	0	0	
социальных работников, всего	ед.	0	0	0	
врачей, всего, в том числе:	ед.	-	-	-	
.....	ед.				
среднего и младшего медицинского персонала, всего, в том числе:	ед.	0	0	0	
.....	ед.				
педагогических работников, всего, в том числе:	ед.	-	-	-	
.....	ед.				
административно-хозяйственного персонала, всего, в том числе:	ед.	0	0	0	
.....	ед.				
и другие, всего, в том числе:	ед.	0	0	0	
.....	ед.				
Объем средств, сэкономленных за счет оптимизационных мер, всего, в том числе:					
оптимизации учреждений/ подразделений	тыс. руб.	0	0	0	
сокращения должностей специалистов учреждений, всего, в том числе:	тыс. руб.	0	0	0	
социальных работников		0	0	0	
врачей		-	-	-	
среднего и младшего медицинского персонала		0	0	0	
педагогических работников		-	-	-	
административно-хозяйственного персонала		0	0	0	
и др.		-	-	-	
Объем средств, сэкономленных за счет оптимизационных мер, направленных на повышение оплаты труда, всего, в том числе:	тыс. руб.	0	0	0	
социальных работников		0	0	0	
врачей		-	-	-	
среднего и младшего медицинского персонала		0	0	0	
педагогических работников		-	-	-	
административно-хозяйственного персонала		0	0	0	
и др.		-	-	-	
Число услуг, переведенных на условия аутсорсинга, всего, в том числе:	ед.	0	0	0	
.....	ед.				
Число сторонних организаций, привлеченных к оказанию социальных услуг, всего, в том числе:	ед.	0	0	0	
.....	ед.				
Объем высвобожденных средств за счет аутсорсинга и привлечения социальных услуг к оказанию сторонних организаций, всего	тыс. руб.	0	0	0	

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

Показатели	Ед. изм.	2018 год			
		Квартал			
		1	2	3	4
Количество объектов, не отвечающих требованиям (всего, на начало отчетного периода)	ед.	0	0	0	
пожарной безопасности,	ед.	0	0	0	
санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам	ед.	0	0	0	
другое (указать)	ед.	0	0	0	
Количество объектов, приведенных в надлежащее состояние по (всего, на конец отчетного периода)	ед.	0	0	0	
обеспечению пожарной безопасности,	ед.	0	0	0	
соблюдению санитарно-эпидемиологических правил и норм	ед.	0	0	0	
Причины невыполнения соответствующих работ по указанным учреждениям	указать	0	0	0	
Количество объектов, требующих капитального ремонта и реконструкции	ед.	0	0	0	
Объем средств, направленных на проведение капитального ремонта и реконструкции, всего, в том числе за счет:	тыс. руб.	0	0	0	
бюджета субъекта Российской Федерации	тыс. руб.	0	0	0	
федерального бюджета:	тыс. руб.	0	0	0	
из средств Пенсионного фонда Российской Федерации	тыс. руб.	0	0	0	
из Резервного фонда Президента Российской Федерации	тыс. руб.	0	0	0	
других источников	тыс. руб.	0	0	0	
Количество предписаний, представлений, замечаний со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведенных проверок, на начало отчетного периода, всего, в том числе:	ед.	0	0	0	
органов государственного пожарного надзора	ед.	0	0	0	
территориальных управлений Роспотребнадзора	ед.	0	0	0	
территориальных управлений Роструда	ед.	0	0	0	
Количество устраненных предписаний, представлений, замечаний, исполненных в соответствии со сроками, указанными в предписаниях, представлениях, предложениях, на конец отчетного периода, всего, в том числе:	ед.	0	0	0	
органов государственного пожарного надзора	ед.	0	0	0	
территориальных управлений Роспотребнадзора	ед.	0	0	0	
территориальных управлений Роструда	ед.	0	0	0	
Причины невыполнения устранения предписаний, представлений, замечаний в установленный срок (указать)		0	0	0	
Объем денежных средств, направленных на повышение безопасности и улучшение санитарно-эпидемиологического состояния в учреждениях социального обслуживания населения	тыс. руб.	54,5	844,8	1118,7	

1.4. Анализ кадрового обеспечения учреждений социального обслуживания

Показатели, характеризующие кадровое обеспечение учреждений социального обслуживания		Ед. изм.	2018 год			
			кварталы			
			1	2	3	4
Укомплектованность кадрами:						
Число штатных должностей, всего, в том числе:		ед.	432,5	432,5	432,5	
	социальных работников	ед.	360	360	360	
	врачей	ед.	0	0	0	
	среднего и младшего медицинского персонала	ед.	25	25	25	
	педагогических работников	ед.	0	0	0	
	административно-хозяйственного персонала	ед.	47,5	47,5	47,5	
	и др.	ед.	0	0	0	
Число вакантных должностей, всего, в том числе:		ед.	57,5	57,5	51,5	
	социальных работников	ед.	43	44	39	
	врачей	ед.	0	0	0	
	среднего и младшего медицинского персонала	ед.	9	8	7	
	педагогических работников	ед.	0	0	0	
	административно-хозяйственного персонала	ед.	5,5	5,5	5,5	
	и др.	ед.	0	0	0	

Профессиональная подготовка и повышение квалификации специалистов

Численность работников, направленных за отчетный период на:		чел.	315	315	345	
повышение квалификации, всего, в том числе по видам						
	Социальные	чел.	315	315	321	
	Медицинские	чел.	0	0	4	
	Другие	чел.	0	0	20	
обучение, всего, в том числе по видам		чел.				
	Дистанционное	чел.	0	0	0	
	Очное	чел.	0	0	0	
	Заочное	чел.	0	0	0	
Доля сотрудников государственных учреждений социального обслуживания, повысивших свой профессиональный уровень, в общем числе сотрудников указанных учреждений		%	84%	84%	90,5%	

Развитие наставничества в социальной сфере

Разработаны и утверждены:		
Положение об организации наставничества	Приказ МБУ «ЦСО г. Таганрога» от 31.12.2013 № 173/П «Об утверждении положения об организации наставничества в учреждении»	
Планы по работе с молодыми специалистами	Приложение 2 к Приказу МБУ «ЦСО г. Таганрога» от 31.12.2013 № 173/П «Об утверждении положения об организации наставничества в учреждении»	
другие мероприятия по развитию института наставничества (указать какие)	указать реквизиты нормативных правовых актов, регламентирующих реализуемые мероприятия по развитию института наставничества	

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:	2018 год кварталы			
	1	2	3	4
Удовлетворенность качеством социальных услуг (в процентах от числа опрошенных клиентов социальных служб)	100%	100%	100%	

* 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 услуг	Ед. изм.	2018 год кварталы			
		1	2	3	4
Направление расходование средств:	тыс. руб.	6523,0	13947,4	22075,8	
1. Оплата труда с начислениями	тыс. руб.	6468,5	13694,8	21535,3	
2. Укрепление материально-технической базы	тыс. руб.	54,5	252,6	540,5	

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

	Представление информационных материалов, содержащих лучшую практику по внедрению инновационных технологий по предоставлению социальных услуг пожилым гражданам, разработке новых методик работы с названной категорией граждан. В учреждении организована деятельность по решению организационно-правовых и методологических вопросов социального проектирования. В связи с чем в учреждении разработаны и успешно внедрены 17 социальных проектов. Это применение эргономических решений по организации пространства жилого помещения; использование техники фототерапии; техник цветотеления, ручного вязания, декоративно-прикладного искусства; поддержка социально-психологического статуса с помощью приобщения к работе с комнатными растениями; использование методов анималотерапии, аква- и музыкотерапии; внедрение элементов флористики, фитодизайна и гербария; использование терапии изобразительным творчеством, как части арт-терапии; организация обучения связанного с освоением пенсионерами(инвалидами) элементарных информационно-коммуникативных технологий; основным принципам геродиетики и приемам техник физической культуры.
--	---

* 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

Показатели	
Наличие Соглашений органов социальной защиты населения с социально-ориентированными некоммерческими организациями, волонтерами, добровольцами и благотворителями	указать реквизиты Соглашений
Основные направления социально-ориентированных некоммерческих организаций, волонтеров, добровольцев и благотворителей по оказанию социальных услуг пожилым гражданам	Студентам 1-6 курсов государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Российского государственного социального университета» и Таганрогского государственного педагогического института, а также студентам (юридического курса) Таганрогского института Управления и экономики предоставляется возможность прохождения производственных и преддипломных практик на базе МБУ «ЦСО г. Таганрога», с оказанием ими социальных услуг в качестве волонтеров.
	
	
	
Виды оказываемой помощи, услуг добровольцев, волонтеров	
	Разработка анкет и проведение психотренингов
	Оказание помощи в обучении клиентов учреждения компьютерной грамотностью
	Оказание содействия по доставке маломобильных клиентов в различные учреждения
	Оказание содействия в проведении культурно-массовых 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	Приказ Управления социальной защиты населения города Таганрога от 30.12.2016 № «Об утверждении целевых показателей эффективности деятельности муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога» и критериев их оценки, Положение о Премии директора учреждения, Положения о выплате за качество выполняемых работ директору МБУ «ЦСО г. Таганрога»
Наличие нормативного правового акта, утверждающего независимой системы оценки качества работы организаций, предоставляющих социальные услуги, включая определение критериев эффективности работы таких организаций	Постановление Администрации города Таганрога от 25.08.2016 № 1865 «О создании Общественного совета для оценки качества работы муниципальных организаций города Таганрога, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования»

Критерии оценки	2018 год			
	квартал			
	1	2	3	4
Выполнение муниципального задания				
Обеспечение комплексной безопасности учреждения и пребывающих в нем граждан				
Оснащенность учреждения помещениями, оборудованием, техническими и иными средствами, необходимыми для качественного оказания социальных услуг и соответствующим установленным нормам и нормативам				
Удовлетворенность граждан качеством и доступностью предоставления социальных услуг				
Инициатива, творчество и применение в работе современных форм и методов организации труда				
Обеспечение регистрации и размещения информации об учреждении				
Наличие в учреждении стендов с информацией и официального Интернет-сайта				
Соблюдение сроков предоставления отчетности				
Отсутствие просроченной дебиторской и кредиторской задолженности				
Доля укомплектованности учреждения кадрами				
Соблюдение установленных сроков повышения квалификации работников				
Соблюдение установленных учреждению показателей соотношения средней заработной платы социальных работников и среднего медицинского персонала к средней по Ростовской области				
Соблюдение предельной доли оплаты труда работников административно-управленческого персонала в фонде оплаты труда				
Обеспечение соотношения средней заработной платы основного и вспомогательного персонала учреждения				

* 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.	2018 год			
		квартал			
		1	2	3	4
Приказ МБУ «ЦСО г. Таганрога» от 22.09.2016 №50/П «О создании Попечительского совета»	Да/нет	указать реквизиты нормативных правовых актов, регламентирующих создание попечительских советов			
Общее количество учреждений социального обслуживания	ед.	1	1	1	
из них с созданными в них попечительскими советами	ед.	1	1	1	
Участие попечительского совета в оценке качества предоставляемых учреждением социальных услуг	Да/нет	ДА	ДА	ДА	

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	Приказ Управления социальной защиты населения города Таганрога от 30.12.2016 № «Об утверждении целевых показателей эффективности деятельности муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога» и критериев их оценки, Положение о Премии директора учреждения, Положения о выплате за качество выполняемых работ директору МБУ «ЦСО г. Таганрога»; Приказ МБУ «ЦСО г. Таганрога» от 28.11.2016 № 64/П «Об оплате труда работников МБУ «ЦСО г. Таганрога»
-------------------	--

- Выплата за интенсивность и высокие результаты работы.		
Целевые показатели стимулирующей выплаты		Базовый размер значимости показателя, %
- ПКГ «Должности специалистов второго уровня, осуществляющих предоставление социальных услуг» - социальные работники; - ПКГ «Средний медицинский и фармацевтический персонал» - медицинские сестры, обеспечивающие условия для предоставления медицинских услуг.		
Рациональное использование рабочего времени		30%
Эффективное предоставление и получение обратной связи между руководителем и подчиненным в рамках профессиональной деятельности		10%
Применение в работе эффективных методик и технологий		10%
Самостоятельность и оперативность выполнения поставленных задач, способность быстро адаптироваться в различных ситуациях		20%
Участие в отчетном периоде в выполнении особо важных работ и мероприятий		25%
Соблюдение сроков подготовки и предоставления информации, отчетов, статистических, аналитических материалов		10%
Отсутствие возвратов документов на доработку, требующих их существенного изменения		20%
Формирование рационального плана работы по предоставлению социальных услуг		10%
Соблюдение трудовой дисциплины и надлежащее исполнение трудовых обязанностей		20%
Выполнение дополнительных функций, не входящих в должностные обязанности		30%
Обслуживание лиц, находящихся на постельном режиме, инвалидов I и II группы		20%
Выполнение должностных обязанностей сверх установленных норм		30%
Обслуживание семей с несовершеннолетними детьми		20%
Трудоёмкость обслуживания на закрепленном участке		30%
Особые условия работы на обслуживаемом участке, территории		15%
Выполнение обязанностей по осуществлению наставничества		30%
Выплата за качество выполняемых работ.		
Целевые показатели стимулирующей выплаты	Критерий	Базовый размер значимости показателя, %
- ПКГ «Должности специалистов второго уровня, осуществляющих предоставление социальных услуг» - социальные работники		
Своевременное выполнение плановых заданий по оказанию услуг	Своевременное и качественное выполнение	30%
Удовлетворенность граждан качеством и доступностью предоставления социальных услуг	Положительные результаты опроса граждан	50%
Соблюдение финансовой дисциплины	Правильное осуществление расчетов с получателями социальных услуг. Своевременное внесение денежных средств за оказанные услуги в кассу учреждения	10%
Своевременное соблюдение требований техники безопасности охраны труда	Своевременное и качественное выполнение	10%

Использование эффективных методик в работе	Достижение позитивных результатов работы	30%
Соблюдение качества выполняемых работ в части предоставления отчетности и информации по отдельным вопросам	Своевременное и качественное выполнение	20%
Качественное ведение исполнительной документации в соответствии с установленным порядком формирования и ведения дел и документов при осуществлении профессиональной деятельности	Соблюдение сроков, установленных порядков и форм предоставления	30%
Отсутствие нарушений трудовой дисциплины и профессиональной этики (отсутствие дисциплинарных взысканий и установленных документально фактов нарушения профессиональной этики)	Соблюдение требований правил внутреннего распорядка, охраны труда, пожарной безопасности, положений Кодекса деловой этики	20%
- ПКГ «Средний медицинский и фармацевтический персонал»- медицинские сестры, обеспечивающие условия для предоставления медицинских услуг		
Своевременное выполнение плановых заданий по оказанию услуг	Своевременное и качественное выполнение	30%
Удовлетворенность граждан качеством и доступностью предоставления социальных услуг	Положительные результаты опроса граждан	50%
Соблюдение финансовой дисциплины	Правильное осуществление расчетов с получателями социальных услуг. Своевременное внесение денежных средств за оказанные услуги в кассу учреждения	10%
Своевременное соблюдение требований техники безопасности охраны труда	Своевременное и качественное выполнение	10%
Использование эффективных методик в работе	Достижение позитивных результатов работы	30%
Соблюдение качества выполняемых работ в части предоставления отчетности и информации по отдельным вопросам	Своевременное и качественное выполнение	20%
Качественное ведение исполнительной документации в соответствии с установленным порядком формирования и ведения дел и документов при осуществлении профессиональной деятельности	Соблюдение сроков, установленных порядков и форм предоставления	30%
Отсутствие нарушений трудовой дисциплины и профессиональной этики (отсутствие дисциплинарных взысканий и установленных документально фактов нарушения профессиональной этики)	Соблюдение требований правил внутреннего распорядка, охраны труда, пожарной безопасности, положений Кодекса деловой этики	20%
- Премияльные выплаты по итогам работы		
Наименование показателя эффективности		Базовый размер значимости показателя, %
Должность (профессия): социальный работник; медицинская сестра		
Инициатива, творчество и применение в работе современных форм и методов организации труда		50%
Участие в течение отчетного периода в выполнении особо важных работ и мероприятий		50%
Проведение мероприятий, направленных на формирование у получателей социальных услуг идеологии здорового образа жизни, укрепление физического и духовного здоровья населения		50%
Участие в общественной жизни учреждения (мероприятия, конкурсы, субботники, акции и др.)		50%
Выполнение функций, не предусмотренных должностными обязанностями		50%

Выполнение особо важных и заданий, срочных и непредвиденных работ - своевременное выполнение поручений руководителя учреждения	30%
Соблюдение санитарных, противопожарных и других требований действующего законодательства	20%
Отсутствие больничных листов у работника по итогам работы за предшествующий период более 10 рабочих дней	10%
Отсутствие замечаний, претензий, обоснованных жалоб по итогам работы	5%

Выплата за квалификацию медицинским работникам.

Категории назначения	Показатели оценки	Базовый размер значимости показателя
Устанавливается медицинским работникам учреждения	– при наличии второй квалификационной категории;	15%
	– при наличии первой квалификационной категории;	20%
	– при наличии высшей квалификационной категории.	25%

Критерии оценки эффективности и результативности деятельности работников и руководителей

Показатель, отражающий вклад подразделений в достижение целей учреждения – коэффициент трудового вклада подразделения (КТВ) рассчитывается по алгоритму расчета показателя, представленному следующей формулой: $КТВ = 1 + (Пэф.і - Пср.эф.у) \times Рпост$, где КТВ – коэффициент трудового вклада подразделения;

Пэф. і – итоговый показатель эффективности деятельности структурного подразделения;

Пср.эф.у – средний показатель эффективности деятельности структурных подразделений;

Рпост – размер постоянной величины = 0,10.

Для оценки персонала учреждения по выполнению критерия используются следующие системы оценки:

Для критериев, не допускающих дифференциации оценки, применяется двухуровневая система оценки (1,0 – соблюдается; 0,00 - не соблюдается).

Для критериев, содержащих конкретную систему интерпретации результатов оценки для данного критерия:

100%	- оценка 1,0;
от 95% до 100%	- оценка 0,75;
от 90% до 95%	- оценка 0,5;
от 85% до 90%	- оценка 0,25;
ниже 85%	- оценка 0%.

Для определения критерия интенсивности труда необходимо производить оценку путем сравнения фактической его величины с нормативной.

С учетом практически линейных зависимостей утомления от показателей интенсивности труда - темпа и времени занятости – настоящим Положением установлена следующая формула определения коэффициента интенсивности труда: $КТІ = K_v \times K_z$, где

КТІ - коэффициент интенсивности труда, доли единицы;

K_v - коэффициент темпа, доли единицы, т.к. при работе в нормальном темпе $K_v = 1,0$.

Коэффициент темпа работы характеризует отношение фактического темпа работы к физиологическому оптимальному.

K_z - коэффициент времени занятости, доли единицы.

Коэффициент времени занятости - это отношение фактического времени занятости в смену к условному уровню отсчета, равному 100% длительности смены.

Коэффициент времени занятости при этом равен: $K_z = T_n / T_f$, где

T_n - нормативное время анализируемых комплексов движений;

T_f - фактическое время анализируемой части, определяемое с помощью хронометражных наблюдений.

Интенсивность труда может быть значительно повышена без риска переутомления работника, то есть при показателе интенсивности труда от 1,2 до 1,5 утомление не выходит за рамки допустимого.

Если $КТІ < 1,0$, это свидетельствует о низкой интенсивности труда на данном рабочем месте и есть возможность ужесточения норм труда.

Если $КТІ > 1,5$ - интенсивность труда выше нормальной, в этом случае следует проводить мероприятия по снижению интенсивности труда, в частности снижению нормы труда.

	Для остальных критериев, применяется пятиуровневая система оценки:			
	Оценка выполнения критерия			Значение оценки, долей от целого
	Критерий выполняется полностью. Результаты достаточно эффективны, чтобы можно было проследить положительную динамику. Нет никаких нарушений и отступлений			1,0
	Результаты этого вида присутствуют. Имеются незначительные отступления или нарушения.			0,75
	Результаты этого вида присутствуют. Имеются повторные незначительные отступления или нарушения			0,5
	Результаты этого вида присутствуют. Имеются существенные нарушения или отступления			0,25
	Результаты этого вида отсутствуют. Имеются систематические нарушения (2 и более раз)			0,00
Показатели	2018 год			
	квартал			
	1	2	3	4
Принятые нормативные акты	Приказ Управления социальной защиты населения города Таганрога от 30.12.2016 № «Об утверждении целевых показателей эффективности деятельности муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога» и критериев их оценки, Положение о Премии директора учреждения, Положения о выплате за качество выполняемых работ директору МБУ «ЦСО г. Таганрога»; Приказ МБУ «ЦСО г. Таганрога» от 28.11.2016 № 64/П «Об оплате труда работников МБУ «ЦСО г. Таганрога»			

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:					
Интернет-ресурс, СМИ, информационные стенды					
Информационно-разъяснительная работа по вопросам социального обслуживания ведется по следующим направлениям: наглядная информация, в том числе стенды о работе учреждения; личный прием граждан, консультации в телефонном режиме; - публикации и интервью в средствах массовой информации, использование Интернет-ресурса.					
Показатели, характеризующие информационно-разъяснительную работу, проводимую с населением, о системе социального обслуживания, видах, условиях предоставления услуг		2018 год			
		квартал			
Доля учреждений, имеющих официальные Интернет-сайты и их системное сопровождение в общем числе учреждений	Ед. изм.	1	2	3	4
	ед.	1	1	1	

* Информация по данному пункту представляется в описательной части к Мониторингу

Описательная часть
к мониторингу реализации Плана мероприятий («дорожной карты»)
«повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения
(2013-2018 годы)» муниципального бюджетного учреждения
«Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога»

Постановление Администрации города Таганрога от 26.04.2013 № 1336 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения муниципального образования «Город Таганрог» (2013-2018годы)»

Мониторинг контрольных показателей:

- «Доля граждан, получивших социальные услуги в учреждениях социального обслуживания населения, в общем числе граждан, обратившихся за получением социальных услуг в учреждения социального обслуживания населения»

Социальное обслуживание населения города Таганрога представлено муниципальным бюджетным учреждением «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога». Мероприятия, проводимые МБУ «ЦСО г. Таганрога» по улучшению положения населения пожилого возраста, являются составной частью социальной политики города.

В городе Таганроге сформирована система социального обслуживания населения, позволяющая своевременно предоставлять населению социальные гарантии, установленные законодательством, широкий перечень социальных услуг:

Предоставление муниципальным бюджетным учреждением «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога» социального обслуживания осуществляется в форме на дому включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг.

Социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога»		
за 3 квартал 2018 года		Доля от общего числа, в %
Обратилось граждан пожилого возраста и инвалидов (в т.ч. детей-инвалидов) за получением социальных услуг, предоставляемых МБУ «ЦСО г. Таганрога» отделениями социального обслуживания на дому	866	100%
Принято МБУ «ЦСО г. Таганрога» граждан пожилого возраста и инвалидов (в т.ч. детей-инвалидов) в отделения социального обслуживания на дому	377	
Обратилось граждан пожилого возраста и инвалидов за получением социальных услуг, предоставляемых МБУ «ЦСО г. Таганрога» специализированными отделениями социально-медицинского обслуживания на дому	97	100%
Принято МБУ «ЦСО г. Таганрога» граждан пожилого возраста и инвалидов в специализированные отделения социально-медицинского обслуживания на дому	48	
Специалистами МБУ «ЦСО г. Таганрога» (по социальной работе, медсестра, культурный организатор, инструктор по трудовой терапии) оказаны социальные услуги, предоставляемые МБУ «ЦСО г. Таганрога», гражданам города		6166

Прогрессирующее старение населения ставит перед государством серьезную задачу: гарантировать достойную жизнь людям преклонного возраста. Пожилые люди имеют право на обеспечение своих потребностей, долговременный уход и лечение на дому, а также удовлетворение социальных и духовных запросов. Это требует больших усилий от медицинских и социальных служб по организации ухода и обслуживания данной возрастной категории населения, с тем, чтобы поддержать как можно дольше физическое и психическое здоровье пожилых и инвалидов.

Охвачено МБУ «ЦСО г. Таганрога» базообразующими, нестационарными формами социального обслуживания

Отчетный период	За 3 квартал 2018
Всего по учреждению обслужено получателей социальных услуг,	4323
в том числе инвалидов	1986
Всего по ОСО на дому	3986
в том числе инвалидов	1782
Всего по СОСМО на дому	337
в том числе инвалидов	204

Оказана помощь МБУ «ЦСО г. Таганрога» гражданам города краткосрочного характера в нестационарных условиях и предоставлены социальные услуги :

Отчетный период	За 3 квартал 2018
Всего по учреждению обслужено чел.	6166
в том числе инвалидов	4395

В настоящее время в МБУ «ЦСО г. Таганрога» функционируют:

- ✓ 13 отделений социального обслуживания на дому, (по состоянию на 01.10.2018 под социальным патронажем 281 социальных работников находится 3120 пенсионеров, из которых 1395 человек являются инвалидами);
- ✓ 4 специализированных отделения социально-медицинского обслуживания на дому, (по состоянию на 01.10.2018 в данных отделениях под социально-медицинским патронажем 40 социальных работников и 17 медицинских сестер находится 240 пенсионеров, из которых 140 человек являются инвалидами).

В целом в последние годы муниципальным бюджетным учреждением «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога» был обеспечен стабильный уровень социального обслуживания населения города. Весь перечень социальных услуг, предоставляемых МБУ «ЦСО г. Таганрога» получателя социальных услуг учреждения обеспечивался качественно и в полном объеме.

- 1.2 «Мониторинг оптимизации структуры сети и штатной численности учреждений социального обслуживания населения Ростовской области:

- выявление неэффективных, маловостребованных гражданами социальных услуг, непрофильных подразделений;
- оценка возможности перевода ряда обеспечивающих функций и услуг на условия аутсорсинга и привлечения сторонних организаций»

Социальное обслуживание населения города Таганрога представлено муниципальным бюджетным учреждением «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога» (далее – МБУ «ЦСО г. Таганрога»), которое является учреждением системы социальной защиты населения и преимущественно ориентировано на предоставление социальных услуг в нестационарных условиях.

Граждане пожилого возраста и инвалиды формируют возрастающий спрос на услуги учреждения социального обслуживания города, а влияние внешних условий приводит к значительной дифференциации потребностей.

Для пожилых граждан наиболее востребованным было и остается предоставление социально-бытовой помощи в домашних условиях. Такие отделения в МБУ «ЦСО г. Таганрога» созданы для временного или постоянного оказания гражданам, частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и нуждающимся в посторонней поддержке. Деятельность отделений направлена на максимальное возможное продление пребывания граждан в привычной среде для поддержания их социального, психологического и физического статуса.

Областным законом от 03.09.2015 № 222-ЗС «О социальном обслуживании граждан Ростовской области» вступившим в действие с 01.01.2015 установлен перечень социальных услуг по видам социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Ростовской области.

Постановлением Правительства Ростовской области от 27.11.2014 № 785 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг» определены с 01.01.2015 правила предоставления социальных услуг по формам социального обслуживания, видам социальных услуг и утверждены стандарты социальных услуг.

Объем социальных услуг, предоставленных МБУ «ЦСО г. Таганрога» в нестационарных условиях:

Наименование перечня	2012	2013	2014	2015	2016	2017	3 кв. 2018
Всего оказано социальных услуг	2 171 165	2293259	3 086 487	3 415 533	2 267 836	2328138	2059218
Гарантированные государством социальные услуги	1 351 980	1 403 734	1 776 888	-	-	-	-
Социальные услуги				1 544 809	1 664 319	2328138	1831594
Дополнительные услуги	819 185	889 525	1 309 599	1 870 724	603 517	-	227624

За 3 квартал 2018 года МБУ «ЦСО г. Таганрога» в нестационарных условиях получили помощь:

в ОСО на дому - 3986 граждан города, социальными работниками оказано 1674722 услуг; в СОСМО на дому - 337 граждан города, которым командой социальных работников и медицинских сестер оказано 384496 услуга. В среднем в течение 3 квартал 2018 года оказаны услуги: одним социальным работником – 12,4 чел.; одной медицинской сестрой – 19,0 чел.

Штатное расписание МБУ «ЦСО г. Таганрога» составлено в соответствии с примерным штатным расписанием, рекомендованным для муниципальных учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов (Постановление Администрации города Таганрога от 27.02.2015 № 751 «Об утверждении отдельных нормативов для муниципальных организаций социального обслуживания муниципального образования «Город Таганрог»)

В настоящее время в МБУ «ЦСО г. Таганрога» функционируют:

- 13 отделений социального обслуживания на дому, (по состоянию на 01.07.2018 штат отделений насчитывает 312 штатных единиц социальных работников;
- 4 специализированных отделения социально-медицинского обслуживания на дому (по состоянию на 01.07.2018 штат отделений насчитывает 48 штатных единиц социальных работников и 24 медицинских сестер).

В состав аппарата учреждения включены две штатные единицы заместителей директора учреждения, число которых определено численностью обслуживаемых граждан (свыше 2001 человека) и которые курируют отдельные направления деятельности учреждения: социальное и административно-хозяйственное. Структурные подразделения учреждения возглавляют заведующие отделениями (17 штатных единиц), утверждаемые директором учреждения. Оказание социально-медицинской помощи гражданам в специализированных отделениях социально-медицинского обслуживания на дому учреждения, осуществляется в учреждении - медицинскими сестрами (состоящими в штате учреждения), имеющими соответствующее образование и сертификаты допуска к данным видам работ. МБУ «ЦСО г. Таганрога» имеет лицензию на осуществление медицинской деятельности.

Директор учреждения, исходя из производственной необходимости и по согласованию с учредителем, может в пределах установленного фонда заработной платы вводить в штат структурных подразделений учреждения должности, не предусмотренные штатным расписанием учреждения, или вводить дополнительные должности за счет ассигнований, выделенных из бюджета на эти цели. Так с 01.01.2018 года в штат учреждения введены должности: рабочий по обслуживанию и ремонту зданий; юрисконсульт; специалист по социальной работе.

В настоящее время структура штатной численности МБУ «ЦСО г. Таганрога» оптимизирована следующим образом:

Категория работников	Штатная численность, ед.	Фактически работает, чел.
Руководители: (директор учреждения, его заместители и главный бухгалтер; заведующие отделениями; заведующий хозяйством)	22	22
Основной персонал, предоставляющий социальные услуги, в т.ч.	384	333
- социальные работники	360	321
- медицинские сестры	25	18
Прочий (вспомогательный) персонал Служащие и специалисты (бухгалтер; кассир, секретарь-машинистка; специалисты по социальной работе; специалист по кадрам) (водитель; сторож; уборщик служебных помещений; техник; оператор котельной)	25,5	20
ИТОГО:	432,5	381

Доля административно-управленческого и прочего (вспомогательного) персонала от общей численности составляет 13,29%, нормативная численность 15%.

Дальнейшее сокращение штатной численности работников учреждения социального обслуживания, а также увеличение нагрузки на обслуживающий персонал без соответствующих альтернативных мероприятий приведет к снижению качества предоставляемых социальных услуг населению города, нуждающемуся в социальной защите и поддержке.

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

Условия размещения МБУ «ЦСО г. Таганрога», обеспечивает его эффективную работу:

- учреждение и его структурные подразделения размещены в специально предназначенном здании и помещениях, доступных для всех категорий обслуживаемых граждан, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения;

- помещения обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью;

- по размерам и состоянию помещения отвечают требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, безопасности труда и защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т.д.);

- площадь, занимаемая учреждением, позволяет нормальное размещение персонала, получателей социальных услуг и предоставление им услуг.

Учреждением также предусматриваются меры, направленные на создание или поддержание упомянутых условий, а при необходимости и возможности - на их улучшение.

Здание МБУ «ЦСО г. Таганрога» - социального назначения построено в 1890 году. В настоящее время в результате проведенных мероприятий по переоборудованию и капитальному ремонту внутренних помещений здание соответствует санитарным нормам и правилам, определяющим требования к размещению, устройству, оборудованию и содержанию учреждений социального обслуживания, а также санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму работы.

Помещения обеспечены системами канализации, водоснабжения, электроснабжения, автоматической пожарной и тревожной сигнализацией. В рамках реализации энергосберегающей программы произведены замена устаревших деревянных оконных и входных дверных блоков на металлопластиковые.

За период осуществления деятельности учреждения регулярно проводились и проводятся текущие ремонты зданий, помещений и систем.

Кроме того, в настоящее время учреждением приняты меры по обеспечению доступности маломобильных групп населения города к объектам социальной направленности, для этого учреждение оснащено специальными средствами технической поддержки и реабилитации.

Для качественного предоставления услуг учреждение оснащено:

- специальным и табельным оборудованием,
- аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям соответствующих стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

- 1.4. «Анализ кадрового обеспечения учреждений социального обслуживания населения города, в том числе:

- динамика заполнения вакантных должностей;
- обучение и повышение квалификации работников»

Усилия Правительства РФ поддержать, в связи со сложившейся экономической ситуацией, поддержать на должном уровне доходы населения и обеспечить рабочими местами в полной мере затрагивают социальную сферу.

В муниципальном бюджетном учреждении «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога» (далее - МБУ «ЦСО г. Таганрога») появились новые направления в работе, расширилась сфера деятельности социальных подразделений. На федеральном и региональном уровнях разработана принципиально новая программа обслуживания получателей социальных услуг, направленная на удовлетворение индивидуальных потребностей. В связи с этим к кадровому составу МБУ «ЦСО г. Таганрога» предъявляются более высокие требования. Они состоят в более профессиональной подготовке, знании основ экономики, права.

В связи с требованиями времени разработана и выполняется стратегия развития МБУ «ЦСО г. Таганрога». Необходимо развивать имеющего высокий производственный потенциал, необходимый для достижения поставленных перед учреждением целей, создавать благоприятные условия, сохранение имеющихся положительных традиций и устоев в коллективе, грамотно строить работу подразделений. В результате этой работы сотрудники МБУ «ЦСО г. Таганрога» должны стать сплоченным коллективом единомышленников.

Основные направления в работе МБУ «ЦСО г. Таганрога» по кадровому обеспечению:

Стратегическое	Оперативное
✓ формирование кадровой политики учреждения – системы взглядов, идей, требований, практических мероприятий в области управления персоналом, его основных форм и методов.	✓ анализ состояния персонала и планирование потребностей в сотрудниках; ✓ разработка штатных расписаний; ✓ проведение набора, оценки и отбора кадров, тестирование; ✓ планирование ближайших перемещений и увольнений; ✓ текущий учет и контроль; ✓ подготовка, переподготовка, повышение квалификации специалистов; ✓ формирование резерва на выдвижение; ✓ пропаганда организационных ценностей и воспитание персонала. Решение этих повседневных вопросов основывается в основном на организационных и административных методах.

Работу МБУ «ЦСО г. Таганрога» по кадровому обеспечению можно распределить по следующим направлениям:

	Направления	Спектр задач
1	Учетно-контрольное	прием персонала; (находящимися в отпуске, отсутствующими по болезни, ушедшими в командировки и т. п.);
2	Планово-регулятивное	подбор (поиск и отбор) работников для учреждения; расстановка персонала; перемещение сотрудников; адаптация работников;
3	Отчетно-аналитическое изучение персонала	оценка работы сотрудников; аналитическая работа; подготовка отчетов
4	Координационно-информационное	профессиональная подготовка (обучение и переподготовка) персонала; организация приема сотрудников (по служебным и личным вопросам); работа с письменными обращениями сотрудников; архивная и справочная работа;
5	Организационно-методическое:	документационное сопровождение деятельности сотрудников учреждения; планирование и ведение кадровой работы в подразделениях; руководство кадровой работы.

Важными показателями в работе МБУ «ЦСО г. Таганрога» являются укомплектованность и текучесть кадров. Элементами системы подбора персонала в МБУ «ЦСО г. Таганрога» являются:

- Подготовка плана подбора персонала (формируется на определенный период исходя из целей и задач учреждения и подвергается корректировке в случаях неожиданного увольнения либо увеличения текучести кадров.
- Процесс создания вакансии и подготовка соответствующего документа. (составление заявки на подбор персонала, где зафиксированы ключевые характеристики открываемой вакансии).
- Договоренность специалистов по кадрам учреждения и внутреннего заказчика.
- Согласование с руководителем учреждения.
- Привлечение кандидатов на вакансию, определение источников подбора и способов работы с ними.
- Процедура отбора, оценка кандидатов и принятие решений по ним.
- Процедура найма, оформление нового сотрудника на работу и начало адаптации.
- Адаптационные мероприятия, проведение их в тесном взаимодействии с непосредственным руководителем новичка.
- Завершение подбора, таковым можно считать лишь момент окончания успешно пройденного новым работником испытательного срока.

Перечисленные элементы сведены в стройную систему, строго отвечающую потребностям учреждения.

Методы эффективного поиска сотрудников в МБУ «ЦСО г. Таганрога»

Внешний поиск	
Где ищем: - государственные службы занятости; - СМИ, интернет-сайты; - учебные заведения.	Как ищем: - проведение выставок; ярмарок вакансий, семинаров; - работа со СМИ (Интернет).
Внутренний поиск	
Где ищем: - кадровый резерв учреждения; - "инициативные" кандидаты; - круг общения / личные контакты	Как ищем: - дни открытых дверей; - практика и стажировки - профессиональные конкурсы

Одна из главных кадровых задач в МБУ «ЦСО г. Таганрога» - повышение образовательного уровня персонала всех категорий. Для этого намечено использовать самые разнообразные формы, начиная от краткосрочных программ повышения квалификации (включая и внутрикорпоративные) и заканчивая получением высшего профессионального образования на базе профильных вузов. Система обучения персонала МБУ «ЦСО г. Таганрога» состоит из набора мероприятий по повышению квалификации сотрудников, позволяющих им качественно выполнять свои функции и задачи. Обучение осуществляется по двум направлениям:

- профессиональная подготовка и переподготовка;
- обучение в области обеспечения качества предоставляемых услуг.

Процессы обучения и развития сотрудников интегрируются в систему управления в виде подсистемы. Четко и качественно выстроенная, она помогает повысить эффективность работы людей благодаря их профессиональному росту, а это необходимое условие конкурентоспособности, успешности и развития учреждения.

Уровень образования руководящего состава МБУ «ЦСО г. Таганрога» на 01.10.2018г.:

Категория работников	Руководители: (директор учреждения, его заместители и главный бухгалтер; заведующие отделениями, заведующий хозяйством)	
Уровень образования	Численность	Доля от общей численности, в %
Среднее (полное)	0	0
Начальное профессиональное	0	0
Среднее профессиональное	1	4,5
Высшее профессиональное, в том числе	21	95,5
- по профилю (экономическое, юридическое, социальное, педагогическое)	18	-
- имеют два высших образования	4	-
Итого:	22	100%

Уровень образования специалистов и служащих МБУ «ЦСО г. Таганрога» на 01.10.2018г.:

Категория работников	Служащие и специалисты: (бухгалтеры, кассир, секретарь-машинистка, специалисты по социальной работе, специалисты по кадрам)	
Уровень образования	Численность	Доля от общей численности, в %
Среднее (полное)	0	0
Начальное профессиональное	0	0
Среднее профессиональное	1	9,0
Высшее профессиональное, в том числе	10	91,0
- по профилю (экономическое, юридическое, социальное, педагогическое, медицинское)	10	-
- имеют два высших образования	2	-
Итого:	11	100%

Уровень образования основного персонала МБУ «ЦСО г. Таганрога», предоставляющего социальные услуги на 01.07.2018г.:

Категория работников	Социальные работники	
Уровень образования	Численность	Доля от общей численности, в %
Среднее (полное)	13	4,0
Начальное профессиональное	41	12,8
- в том числе по профилю	2	
Среднее профессиональное	140	43,65
- в том числе по профилю	31	
Высшее профессиональное, в том числе	127	39,6
- по профилю (медицинское, юридическое, социальное, педагогическое)	53	
- имеют два высших образования	2	
Проходят обучение в высших учебных заведениях (по профилю)	4	(+1,2)
Перспектива на 2018 год по количеству работников с высшим образованием	128	39,9
Перспектива на 2018 год по количеству работников с профильным образованием	94	29,3
Итого:	321	100%

Уровень образования основного персонала МБУ «ЦСО г. Таганрога», предоставляющего социальные услуги на 01.10.2018г.:

Категория работников	Медицинский персонал	
	Численность	Доля от общей численности, в %
Среднее профессиональное	18	100%
- в том числе по профилю (медицинское)	18	
Высшее профессиональное, в том числе	0	0%
- по профилю (медицинское, юридическое, социальное, педагогическое)	0	
Итого:	18	100%

За отчетный период 2018 года прошли обучение 345 человек, в том числе:

1. Частное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Таганрогский учебный центр охраны труда» - 315 человек, получено удостоверение по курсу обучения методам и приемам оказания первой помощи пострадавшим.
2. Государственное бюджетное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования Ростовской области «Центр повышения квалификации специалистов со средним медицинским и фармацевтическим образованием», получен Сертификат по специальности «Сестринское дело» и удостоверение о повышении квалификации по программе «Первичная медико-профилактическая помощь населению» - 4 чел.
3. Частное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Таганрогский учебный центр охраны труда» - 5 чел., получено удостоверение по проверке знаний требования охраны труда;
4. ФГАУ ДПО «РЮАШ» - 3 чел., получена справка об обучении;
5. МКУ «Управление защиты от ЧС» - 12 чел., получена справка об обучении.

В настоящее время возрастной уровень основного персонала МБУ «ЦСО г. Таганрога», предоставляющего социальные услуги составляет:

	Всего, чел.	до 30 лет	31-40 лет	41-50 лет	51-55 лет	Старше 55 лет
Социальные работники	321	18	78	91	92	42
Медицинские работники	18	0	4	8	3	3
Итого:	339	18	82	99	95	45
Доля от общей численности, в %	100%	5,3%	24,2%	29,2%	28,0%	13,3%

Текущность кадров – движение работников в/из штата учреждения.

Текущность кадров в МБУ «ЦСО г. Таганрога» отслеживается путем регистрации увольняющихся и предположений, что на место уволившегося принимается новый работник.

Коэффициент увольнений или потерь в МБУ «ЦСО г. Таганрога», который показывает число увольнений за период (в данном случае за 2018 год.) в процентах от среднего числа занятых в тот же период, равен:

$36 / 321 \times 100 \% = 11,2 \%$. (Число увольнений за период) / (Средняя численность персонала за период) $\times 100\%$.

Индекс стабильности основного персонала учреждения, показывает долю работников, проработавших в учреждении в течение последнего полугодия: $321 / 360 \times 100\% = 89,2\%$. (Численность работников, проработавших течение как минимум последнего полугодия) / (Число работников, принятых полгода назад) $\times 100\%$.

В МБУ «ЦСО г. Таганрога» предусмотрен определенный показатель текучести кадров - от 10 до 15%, что аналогично показателю по отрасли. Руководство МБУ «ЦСО г. Таганрога» стремится к снижению текучести кадров, поскольку полагает, что она слишком высока для отрасли.

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

С целью повышения качества предоставления услуг в сфере социального обслуживания на основе контроля и оценки качества работы организаций проведена следующая работа:

МБУ «ЦСО г. Таганрога» оказывает содействия в деятельности Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы организаций по обеспечению оценки качества работы муниципальных учреждений города Таганрога, оказывающих социальные услуги населению в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания» и обеспечивает организационно-техническое сопровождение.

МБУ «ЦСО г. Таганрога» обеспечивает открытость и доступность информации о деятельности учреждения: информация о деятельности МБУ «ЦСО г. Таганрога» размещена на информационных стендах учреждения, на официальных сайтах органов власти, в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

По результатам данных проведенного анализа выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам, семьям с детьми МБУ «ЦСО г. Таганрога», выявление существующих проблем и при необходимости принятие соответствующих мер, показатель выполнения объема муниципального задания за отчетный период составил - 100,0%.

Организована информационно-разъяснительная работа о системе социального обслуживания в городе Таганроге, видах и условиях предоставления социальных услуг: определение состава информации, подлежащей обязательному опубликованию; принятие дополнительных мер по информированию населения и официальных структур о деятельности по социальному обслуживанию,

включая интернет-ресурсы; установление ответственности за неисполнение предусмотренных требований: в МБУ «ЦСО г. Таганрога» информационно-разъяснительная работа по вопросам социального обслуживания ведется по следующим направлениям: наглядная информация, в том числе стенды о работе учреждения; личный прием граждан, консультации в телефонном режиме; публикации и интервью в средствах массовой информации, использование Интернет-ресурса.

В целях повышения информированности потребителей социальных услуг и общественности о деятельности учреждения, МБУ «ЦСО г. Таганрога» регулярно проводит информационную кампанию в средствах массовой информации, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: в печатных изданиях – постоянно, периодичность 1 раз в месяц; на радио – постоянно, периодичность 1 раз в неделю; на официальном сайте – постоянно.

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», части 9 статьи 23.1. «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания, организуемая общественными советами по ее проведению, проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

Независимая оценка качества оказания услуг в отношении МБУ «ЦСО г. Таганрога» была проведена в июне 2014 года; феврале 2016 года; марте 2017 года и марте 2018 года.

По результатам проведенного общественного контроля, состоялись:

1. Выездное заседание Общественного совета (Протокол от 23.06.2014 № 7 заседания Общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений города Таганрога, оказывающих социальные услуги населению в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания) в результате:

- принято Общественным советом решение считать оценку качества работы по оказанию услуг МБУ «ЦСО г. Таганрога» удовлетворительной;

- выражена Общественным советом благодарность директору МБУ «ЦСО г. Таганрога» Иванченко И.В. за активную жизненную позицию и добросовестное выполнение служебных обязанностей, вручено благодарственное письмо от Общественного совета с признанием заслуг коллектива МБУ «ЦСО г. Таганрога».

2. Выездное заседание Общественного совета для оценки работы муниципальных учреждений г. Таганрога, оказывающих социальные услуги населению в сфере образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания (Протокол от 26.02.2016 № 5) в результате были утверждены:

- показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога по итогам проведенной независимой оценки, в целях реализации части 6 статьи 23.1 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», приказа Минтруда Российской Федерации от 08.12.2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»;

- целевые показатели эффективности деятельности муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога», директора учреждения и критерии их оценки по итогам проведенной независимой оценки, в целях реализации постановления Администрации города Таганрога от 26.04.2013 № 1336 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения муниципального образования «Город Таганрог» (2013-2018 годы), приказа УСЗН от 31.07.2013 № 48 «Об утверждении целевых показателей эффективности деятельности МБУ «ЦСО г. Таганрога», директора учреждения и критериев их оценки».

- показатели оценки качества работы муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога» по итогам проведенной независимой оценки, в целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Приказом Минтруда Российской Федерации от 30.08.2013 № 391а.

2. Выездное заседание Общественного совета для оценки работы муниципальных учреждений г. Таганрога, оказывающих социальные услуги населению в сфере образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания (Протокол от 10.03.2017 № 9 в результате были утверждены:

- показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога по итогам проведенной независимой оценки, в целях реализации части 6 статьи 23.1 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», приказа Минтруда Российской Федерации от 08.12.2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»;

- целевые показатели эффективности деятельности муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога», директора учреждения и критерии их оценки по итогам проведенной независимой оценки, в целях реализации постановления Администрации города Таганрога от 26.04.2013 № 1336 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения муниципального образования «Город Таганрог» (2013-2018 годы), приказа УСЗН от 31.07.2013 № 48 «Об утверждении целевых показателей эффективности деятельности МБУ «ЦСО г. Таганрога», директора учреждения и критериев их оценки».

- показатели оценки качества работы муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога» по итогам проведенной независимой оценки,

в целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 №286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Приказом Минтруда Российской Федерации от 30.08.2013 № 391а.

3. Выездное заседание Общественного совета для оценки работы муниципальных учреждений г. Таганрога, оказывающих социальные услуги населению в сфере образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания (Протокол от 12.03.2018 №29 в результате были утверждены:

- показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога по итогам проведенной независимой оценки, в целях реализации части 6 статьи 23.1 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», приказа Минтруда Российской Федерации от 08.12.2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»;

- целевые показатели эффективности деятельности муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога», директора учреждения и критерии их оценки по итогам проведенной независимой оценки, в целях реализации постановления Администрации города Таганрога от 26.04.2013 № 1336 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения муниципального образования «Город Таганрог» (2013-2018годы), приказа УСЗН от 31.07.2013 №48 «Об утверждении целевых показателей эффективности деятельности МБУ «ЦСО г. Таганрога», директора учреждения и критериев их оценки».

- показатели оценки качества работы муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога» по итогам проведенной независимой оценки, в целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 №286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Приказом Минтруда Российской Федерации от 30.08.2013 № 391а.

5.9. «Утверждение системы показателей эффективности деятельности учреждений социального обслуживания.....»

Приказ МБУ «ЦСО г. Таганрога» от 28.11.2016 № 64/П «Об оплате труда работников МБУ «ЦСО г. Таганрога», в котором отражены:

- общие положения; порядок установления должностных окладов (ставок заработной платы; порядок и условия установления выплат компенсационного характера; порядок и условия установления выплат стимулирующего характера; условия оплаты труда руководителя учреждения, его заместителей и главного бухгалтера, включая порядок определения размеров должностных окладов, размеры и условия осуществления выплат компенсационного и стимулирующего характера; другие вопросы оплаты труда

5.10 «Организация информационно-разъяснительной работы о системе социального обслуживания, видах и условиях предоставления социальных услуг»

Вопросы информации - являются составной частью системы качества муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога», так как без правильно организованной информационной работы невозможно обеспечить качество и доступность предоставляемых услуг, соответствующее запросам и нуждам получателей социальных услуг.

Состояние информации об учреждении и правилах предоставления гражданам пожилого возраста и инвалидам социальных услуг соответствует требованиям Федерального закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

В документации системы качества МБУ «ЦСО г. Таганрога» изложены следующие требования к информации:

а) учреждение обязано доводить до граждан свое наименование и местонахождение любым способом; предусмотренным законодательством Российской Федерации, предоставлять по требованию получателей социальных услуг необходимую и достоверную информацию о выполняемых услугах, позволяющую им сделать компетентный выбор;

б) состав информации об услугах (в соответствии с Федеральным законом "О защите прав потребителей") включает в себя:

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;
- характеристику каждой услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью;
- возможность получения оценки качества и доступности предоставления социальной услуги со стороны получателя социальных услуг;
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями получателя социальных услуг;
- правила и условия эффективного и безопасного использования услуг;
- гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг.

Работа МБУ «ЦСО г. Таганрога» регулярно освещается в средствах массовой информации, на официальном сайте города Таганрога и сайте учреждения.

Население города достаточно хорошо информировано о видах социальных услуг, предоставляемых нашими сотрудниками.

5.11. «Анализ качества и доступности предоставления социальных услуг населению (проведение социологического исследования среди получателей услуг организаций социального обслуживания)»

Политика муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога» в области качества и доступности предоставления социальных услуг представляет собой основные цели, задачи и принципы деятельности учреждения, документально оформленные и принятые к обязательному выполнению в учреждении:

- охватывает все направления деятельности учреждения и соответствует потребностям и запросам получателей социальных услуг;
- содержит обязательство руководства учреждения осуществлять постоянное улучшение качества обслуживания получателей социальных услуг;
- внедряется во всех структурных подразделениях учреждения и регулярно подвергается анализу на предмет ее постоянной актуальности и пригодности.

Реализация политики учреждения в области качества обеспечена необходимыми ресурсами (кадровыми, материально-техническими, информационными и другими).

Для выполнения принятой учреждением политики в области качества и доступности предоставления социальных услуг, перед подразделениями и службами учреждения ставятся задачи на конкретные плановые периоды и при необходимости своевременно уточняются и корректируются руководством учреждения.

В учреждении проводятся мероприятия, обеспечивающие понимание, поддержку и реализацию политики в области качества всеми сотрудниками учреждения.

Основные цели политики учреждения в области качества и доступности предоставления социальных услуг отражают следующие вопросы:

- обеспечение постоянного удовлетворения получателей социальных услуг предоставляемыми услугами;
- повышение качества услуг и эффективности (результативности) их предоставления;
- принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб получателей социальных услуг;
- прочие вопросы, отражающие специфику деятельности учреждения.

Основными задачами деятельности учреждения в области качества и доступности социальных услуг, являются:

- осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество и доступность предоставляемых социальных услуг;
- предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества и доступности социальных услуг;
- решение других задач, отражающих специфику деятельности учреждений.

Основные принципы деятельности учреждения в области качества и доступности социальных услуг:

- приоритетность требований (запросов) получателя социальных услуг по обеспечению качества и доступности социальных услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при их предоставлении;
- предупреждение проблем качества и доступности социальных услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;
- соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- обеспеченность учреждения соответствующими людскими, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др.);
- четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;
- обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество и доступность социальных услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;
- документальное оформление правил и методов обеспечения качества и доступности социальных услуг;
- обеспечение понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества к политике в области качества.

Порядок и способы (методы) реализации задач и принципов деятельности МБУ «ЦСО г. Таганрога» в области качества.

При определении политики учреждения в области качества и доступности социальных услуг, организации работ по качеству и доступности социальных услуг, учитывается ряд факторов (критериев) различного характера, которые в значительной мере влияют на качество предоставляемых услуг. Правильный учет этих факторов, способствует повышению качества услуг.

Основными факторами являются:

- наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует учреждение;
- условия размещения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг получателям социальных услуг.