

Внутренняя система оценки качества деятельности учреждения
и оказания социальных услуг в Республике Карелия

Сфера: социальное обслуживание

ОТЧЁТ

**о результатах самообследования качества деятельности учреждения
и оказания социальных услуг**

за 2016 год – I полугодие 2017 года

**Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания
Республики Карелия
«Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 6»**

2017 год
Республика Карелия

Содержание аналитического отчета:

№ п/п	Содержание	Стр.
0.	<i>Информация об организации на дату отчета</i>	4-8
1.	<i>Качество условий осуществления деятельности организации:</i>	
1.1.	Нормативное правовое обеспечение	5-12
1.2.	Кадровое обеспечение	12-14
1.3.	Материально-техническое обеспечение	14-16
1.4.	Информационно-телекоммуникационное обеспечение	16-17
1.5.	Методическое обеспечение процесса предоставления услуг	17-19
1.6.	Мониторинг удовлетворенности качеством условий	19-20
1.7.	Выводы о качестве условий осуществления деятельности	20-21
1.8.	Точки роста по повышению качества условий осуществления деятельности	21-22
2.	<i>Качество процессов организации:</i>	
2.1.	Система управления организацией:	23
	- структура управления организацией	23-27
	- эффективность деятельности органов управления организацией по повышению качества услуг	27-29
	- функционирование и развитие внутренней системы оценки качества образования	29-30
2.2.	Система предоставления социальных услуг:	30-31
	- актуальность спектра услуг для получателей	31-34
	- учет и поддержка индивидуальных потребностей получателей услуг	34
	- время предоставления социальной услуги	34
	- продуктивность процесса предоставления социальных услуг	34-35
2.3.	Система социального сопровождения	35-36
2.4.	Мониторинг удовлетворенности качеством процессов	36-38
2.5.	Выводы о качестве процессов осуществления деятельности	38
2.6.	Точки роста по повышению качества процессов осуществления деятельности	38
3.	<i>Качество результатов организации:</i>	

3.1.	Результативность, качество и эффективность оказания услуг	39-40
3.2.	Востребованность организации у получателя услуг	40-41
3.3.	Востребованность организации в местном сообществе	41-43
3.4.	Востребованность организации на региональном, федеральном и международном уровнях	43
3.5.	Мониторинг удовлетворенности качеством результатов	43-45
3.6.	Выводы о качестве результатов осуществления деятельности	46
3.7.	Точки роста по повышению качества результатов осуществления деятельности	46
4.	<i>Общие выводы по результатам самообследования</i>	46-47
5.	Приложение к отчету:	
	Формы самообследования организации:	
1.	Качество условий:	
1.1.	Эффективность нормативной правовой базы	
1.2.	Сформированность профессионального коллектива	
1.3.	Оптимальность материально-технической базы	
1.4.	Целостность информационно-телекоммуникационной системы	
1.5.	Полноценность методического обеспечения процесса предоставления услуг	
1.6.	Результаты мониторинга удовлетворенности качеством условий	
2.	Качество процессов:	
2.1.	Оптимальность структуры управления: миссия органов управления	
2.2.	Оптимальность структуры управления: роль органов управления в повышении качества услуг	
2.3.	Внутренняя система оценки качества	
2.4.	Процесс оказания услуг: стационарное обслуживание	
2.5.	Процесс оказания услуг: полустационарное обслуживание	
2.6.	Процесс оказания услуг: социальное обслуживание на дому	
2.7.	Процесс оказания услуг: срочное обслуживание	
2.8.	Продуктивность процесса предоставления услуг (анализ услуг представленных к оценке)	
2.9.	Система социального сопровождения	
2.10.	Результаты мониторинга удовлетворенности качеством процессов	

3.	Качество результатов:	
3.1.	Качество результатов деятельности, оказания услуг и социального сопровождения: результативность, качество и эффективность	
3.2.	Востребованность организации у получателя услуг	
3.3.	Востребованность организации в местном сообществе	
3.4.	Востребованность организации на региональном, федеральном и международном уровне	
3.5.	Результаты мониторинга удовлетворенности качеством результатов	
4	План действий по итогам самообследования	
5.	Фотоматериалы	

Введение

Самообследование государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 6» проводилось в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» от 30.03.2013г № 286, распоряжением Правительства Республики Карелия «О проведении независимой оценки качества работы государственных и муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги, в Республике Карелия» от 20.02.2014года № 90 р-П.

Цель проведения самообследования – обеспечение доступности и открытости информации о деятельности организации, подготовка отчета о результатах самообследования, определение точек роста по повышению качества предоставления социальных услуг.

Самообследование проводилось в августе – сентябре 2017 года.

Информация об организации на «01 июля» 2017 года

Полное наименование организации:	<i>Государственное бюджетное Учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 6»</i>		
Краткое наименование организации:	<i>ГБУ СОРК «Центр помощи детям № 6»</i>		
Учредитель:	<i>Министерство социальной защиты, труда и занятости Республики Карелия</i>		
Год создания:	<i>2015</i>		
Регистрация <i>(по Свидетельству о регистрации):</i>	<i>31 декабря 2015 года</i>		
Юридический адрес:	<i>186150, Республика Карелия, Пудожский район, г.Пудож, ул.Пионерская, д. 69 Б</i>		
Фактический адрес:	<i>186150, Республика Карелия, Пудожский район, г.Пудож, ул.Пионерская, д. 69 Б</i>		
Адрес электронной почты:	<i>www.zabota-pudozh@yandex.ru</i>		
Адрес официального сайта:	www.cpd6-karelia.ru		
Количество работников	<i>Всего работников 31 - чел.,</i>		
	<i>В том числе сотрудников 19 - чел.</i> <i>администрация 2 - чел.</i> <i>специалисты 10 - чел.</i> <i>социальные работники 0 - чел.</i>		
Количество получателей услуг, в том числе инвалидов (на отчетный период):	<i>Всего совершеннолетние</i> <i>По ИППСУ 2016 г. - 76 чел., 2017 г. - 40 чел.,</i> <i>Получатели срочных социальных услуг 2016 г. - 445 чел.,</i> <i>2017 г. - 158 чел., в том числе:</i>		
	<i>Всего стационар - 0 чел.</i>	<i>в т.ч. с инвалидностью</i>	<i>в т.ч. с ОВ — 0 чел.</i>

		0 - чел.	
	Всего полустационар - По ИППСУ 2016 г. - 76 чел., 2017 г. - 40 чел., Получатели срочных социальных услуг 2016 г. - 445 чел., 2017 г. - 158 чел.	в т.ч. с инвалидностью - 0 чел.	в т.ч. с ОВ 0 – чел.
	Всего на дому - 0 чел.	в т.ч. с инвалидностью - 0 чел.	в т.ч. с ОВ – 0 чел.
	Всего несовершеннолетние По ИППСУ 2016 г. - 188 чел., 2017 г. - 78 чел., Получатели срочных социальных услуг 2016 г. - 390 чел., 2017 г. - 140 чел., в том числе:		
	Всего стационар - 2016 г. - 61 чел. 2017 г. - 15 чел.	в т.ч. с инвалидностью – 0 чел.	в т.ч. с ОВ – 0 чел.
	Всего полустационар - По ИППСУ 2016 г. - 127 чел., 2017 г. - 63 чел., Получатели срочных социальных услуг 2016 г. - 390 чел., 2017 г. - 140 чел.	в т.ч. с инвалидностью – 0 чел.	в т.ч. с ОВ – 0 чел.
	Всего на дому - 0 чел.	в т.ч. с инвалидностью - 0 чел.	в т.ч. с ОВ – 0 чел.
Миссия:	Оказание квалифицированной социальной помощи несовершеннолетним, совершеннолетним гражданам, попавшим		

	в трудную жизненную ситуацию.		
Цель:	предоставление социальных услуг – несовершеннолетним, совершеннолетним гражданам - получателям социальных услуг.		
Задачи:	- защита прав и законных интересов несовершеннолетних граждан, получателей социальных услуг; - содержание и воспитание несовершеннолетних граждан, временно помещенных в Учреждение под надзор; - профилактика семейного благополучия, безнадзорности, жестокого обращения с несовершеннолетними гражданами и социальной реабилитации несовершеннолетних граждан и их семей; - оказание социально-бытовых, социально-медицинских, социально-правовых, социально-педагогических, социально-психологических услуг гражданам, нуждающимся в социальном обслуживании, при соблюдении принципов гуманности, адресности, преемственности, доступности и конфиденциальности предоставления помощи; - оказание содействия в семейном устройстве несовершеннолетних граждан-получателей социальных услуг, оставшимся без попечения родителей.		
Перечень видов гарантированных социальных услуг:	Стационарное обслуживание	Полустационарное обслуживание	Срочные услуги (перечень)
	1. Социально-бытовые	1. Социально-бытовые	1. Обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов
	2. Социально-медицинские	2. Социально-медицинские	2. Обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости
	3. Социально-психологические	3. Социально-психологические	3. Содействие в получении

			временного жилого помещения
	4.Социально- трудовые	4.Социально- трудовые	4. Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг
	5.Социально- педагогические	5.Социально- педагогические	5. Содействие в получении экстренной психологической помощи, в том числе анонимно с использованием телефона доверия
	6.Социально- правовые	6.Социально- правовые	6. Содействие в сборе документов гражданам в целях признания их нуждающимися в социальном обслуживании
	7.Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности	7.Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности	

Анализ результатов самообследования.

1. Качество условий осуществления деятельности организации:

1.1. Нормативное правовое обеспечение.

Деятельность организации, оказывающей социальные услуги в сфере социального обслуживания Республики Карелия, регулируется Законом Российской Федерации № 442-ФЗ от 28 декабря 2013 года «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Законом Республики Карелия от 16 декабря 2014 года № 1849 – ЗРК «О некоторых вопросах организации социального обслуживания граждан в Республике Карелия», Постановление Правительства Российской Федерации от 24 мая 2014 г. № 481 «О деятельности организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и об устройстве в них детей, оставшихся без попечения родителей» нормативными правовыми актами органов регионального и местного самоуправления, локальными актами организации.

Нормативная правовая база организации является основой для осуществления качественных социальных услуг, обеспечивает существенную часть их условий и строится на принципах: открытость, доступность, своевременность, продуктивность.

Нормативная правовая база организации включает в себя: Устав; регистрационные документы; локальные нормативные акты об управлении организацией, предусмотренные законодательством Российской Федерации; локальные нормативные акты об управлении организацией, не названные в законодательстве, но необходимые в управлении; локальные акты о содержании деятельности; локальные акты, регламентирующие предоставляемые услуги; учредительные документы и локальные акты, регламентирующие механизм предоставления качественных социальных услуг; локальные акты, регламентирующие внутреннюю систему оценки качества деятельности и реализуемых услуг.

Нормативная правовая база Центра является основой для предоставления качественных социальных услуг, обеспечивает существенную часть их условий и строится на принципах: открытости, доступности, своевременности, продуктивности. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение, регламентируют общественно значимые цели деятельности, раскрывают задачи учреждения, на основании этих документов разрабатываются цели, на которые направлены отдельные виды социальных услуг.

Все документы объединены внутренним единством. Документы отчётности дисциплинируют персонал и позволяют дать оценку выполненным действиям.

Руководства, правила, инструкции, методики регламентируют процесс предоставления услуг, определяют методы их предоставления и контроля, а также предусматривают меры

совершенствования работы учреждения. Нормативная правовая документация учреждения соответствует действующему законодательству.



Рис. 1.1. Сравнительные результаты имеющихся нормативных актов к необходимому.

Анализ нормативной правовой базы за отчётный период показал, что в организации проводится системная и последовательная работа по её совершенствованию и обеспечению эффективности, что представлено в таблице 1.1. и приложении к отчёту «Эффективность нормативной правовой базы» 1.1. Самообследование КУ СО Эффективность НПБ.doc.docx

Таблица 1.1.

Результаты самообследования эффективности нормативной правовой базы организации.

Доля имеющихся документов, к общему количеству необходимы х	Доля документов, переведённых в электронный документообор от	Доля документов, размещённых в информационн ом пространстве	Доля документов, созданных с участием		
			Администра ции	Работни ков	Получате лей услуг
100 % от общего количества	10 % от общего количества	90 % от общего количества	78 % от общего количества	77 % от общего количества	3 % от общего количества

В настоящее время в организации имеется - 100 % нормативных актов от общего количества предусмотренных законодательством и локальными актами организации, что свидетельствует о наличии потенциала развития нормативной правовой базы в части документов, регламентирующих трудовые отношения в коллективе.

Доля документов, переведённых в электронный документооборот 10 % значительно ниже доли документов от общего количества, имеющихся в организации, размещённых на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети Интернет - 90%.

Анализ активности участников отношений в создании нормативно-правовой базы показал, что большая доля документов, создана с участием администрации - 78 %. Достаточно высокая доля работников Центра, участвующих в разработке документов - 77 %. Привлечение получателей услуг (их законных представителей) к созданию документов - 3%.

Таким образом, Учреждение обеспечивает открытость и доступность информации для участников отношений, предусмотренную статьёй 13 Федерального закона № 442-ФЗ от 28 декабря 2013 года «Об основах социального обслуживания в Российской Федерации».

Для максимального достижения эффективности нормативной правовой базы необходимо акцентировать внимание на таких моментах, как:

- осуществление внутренней системы оценки качества деятельности учреждения.

Выводы по качеству нормативной правовой базы:

1. Учреждение своевременно корректирует нормативную правовую базу в соответствии с изменениями законодательства.
2. Все имеющиеся локальные акты —работают, являются качественными и направлены на обеспечение эффективности деятельности учреждения, учитывая интересы всех участников отношений.
3. Учреждение стремится максимально использовать информационное пространство для обеспечения доступа к нормативно-правовой базе получателей услуг, партнеров, учредителей и других заинтересованных лиц.

Точки роста организации по повышению качества нормативной правовой базы:

1. Важно продолжить:

- развитие практики участия участников отношений в создании нормативной правовой базы;

- размещение учредительных документов и локальных актов на официальных сайтах и информационных ресурсах учреждения для повышения информированности участников отношений.

2. Ценно для соответствия современным требованиям по работе с нормативными правовыми документами необходимо обеспечить наличие локальных информационно – телекоммуникационных сетей, доступ к интернету и обмену оперативной информацией внутри учреждения для всех участников отношений.

3. Необходимо

- обратить внимание на системную работу по созданию локальных актов, отражающих наличие внутренней системы оценки качества деятельности учреждения механизмов регламентации качества предоставления социальных услуг, что позволит оценивать уровень нормативной правовой базы значительно выше, чем в рамках проведенной в настоящее время внутренней оценки качества.

- продолжить разработку и утверждение паспортов оказываемых социальных услуг в соответствии с современными требованиями.

1.2. Кадровое обеспечение

Штатным расписанием учреждения от 14.01.2016 года предусмотрены следующие категории работников: директор, заместитель директора, главный бухгалтер, бухгалтер, инспектор по кадрам, заведующий отделением отделения социальной реабилитации в стационарной форме, отделений социальной помощи семье и детям, психологи, социальные педагоги, воспитатели, специалисты по социальной работе, юрисконсульт, водитель, уборщик служебных помещений, повара.

На 14.01.2016 года

Фактическая численность работников составила 17 человек, в том числе:

- администрация 1чел., что составляет 6% от общего количества работников; - специалисты 3 чел., что составляет 18% от общего количества работников.

На 1.01.2017

Фактическая численность работников составила 31 человек, в том числе: - администрация – 2 чел., что составляет 7 % от общего количества работников; - специалисты – 10 чел., что составляет 32 % от общего количества работников.

Кадровый состав работников качественно обеспечивает предоставление социальных услуг, исходя из потребностей получателей.

В 2016 году в учреждении проведена специальная оценка условий труда на рабочих местах. Аттестовано 42 рабочих места. В учреждении в 2016 году проведена объемная

работа по переходу на эффективные контракты сотрудников организации, разработано положение по нормированию труда.

Развитие кадрового потенциала осуществляется путем ежегодного обучения работников учреждения с целью увеличения числа квалифицированных кадров. Всего в учреждении за последние три года 13% работников повысили свою квалификацию от общего количества работников.

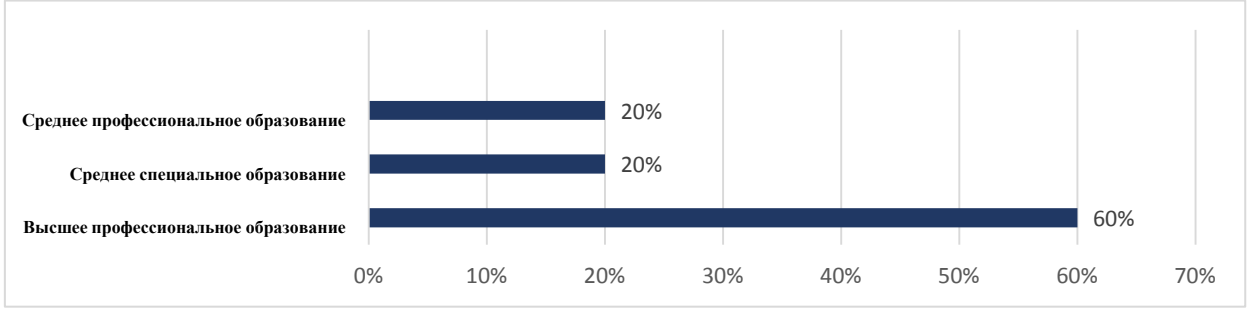


Рис.1.2 Образовательный уровень сотрудников учреждения

Анализ качественного и количественного состава профессионального коллектива организации представлен [в таблице 1.2. и приложении к отчёту 1.2. Самообследование КУ СО Сформированность ПК.doc.docx](#)

Таблица 1.2.

Результаты самообследования качественного и количественного состава профессионального коллектива организации

Доля работников в возрасте до 30 лет от общего количества работников	Доля работников, имеющих их стаж работы от 5 лет от общего количества сотрудников	Доля работников, имеющих их высшее образование от общего количества сотрудников	Доля работников, повышающих образовательный уровень от общего количества сотрудников тех, кому необходимо	Доля работников, повысивших квалификацию за последние 3 года от общего количества работников	Доля работников, имеющих их разработки и статьи от общего количества сотрудников	Доля работников, участвующих в проектной деятельности от общего количества сотрудников	Доля работников, участвующих в общественно-государственном управлении и от общего количества сотрудников	Доля работников, участвующих в распространении опыта от общего количества сотрудников	Доля работников, имеющих их опыт от общего количества сотрудников
20%	19%	60%	13%	60%	0%	13%	0%	60%	0%

Анализируя данные можно сделать вывод, что основной возрастной ценз работников составляет от 30 до 50 лет. Людям данного возраста присущи такие устоявшиеся моральные и человеческие качества характера как милосердие, понимание, терпимость, что позволяет получателям чувствовать себя комфортно в процессе получения услуги.

Анализируя стаж работы работников учреждения видно, что коллектив стабильный, способен выполнять поставленные перед Учреждением цели и задачи. Такое соотношение обеспечивает преемственность среди специалистов.

За последние три года курсы повышения квалификации прошли 9 человек (что составило 60% от общего количества работников).

В настоящее время два специалиста проходят обучение по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации «Независимая оценка качества в сфере социальных услуг».

Выводы по качественному и количественному составу профессионального коллектива учреждения:

Анализ профессиональной подготовленности сотрудников к решению задач учреждения, качественного и количественного состава кадров показал, что коллектив характеризуется:

- стабильностью, она проявляется в сохранении постоянного состава сотрудников в течение длительного времени;
- укомплектованностью кадрами;
- высоким квалификационным уровнем управленческого аппарата и специалистов. Имеют соответствующее образование, квалификацию, знания, необходимые для выполнения возложенных на них обязанностей, имеют практический опыт работы.
- все специалисты учреждения являются уверенными пользователями персонального компьютера.

Основные точки роста по повышению качества кадрового обеспечения:

1. Важно продолжать развивать систему повышения квалификации работников учреждения.
2. Ценно продолжать привлекать специалистов к участию в проектной деятельности для повышения уровня компетенций специалистов, внедрения новых технологий, форм и методов социального обслуживания.
3. Необходимо продолжить работу по утверждению критериев оценки деятельности всех работников учреждения.

1.3. Состав материально-технической базы организации

Согласно структуре в учреждении функционируют:

- Отделение социальной реабилитации в стационарной форме г. Пудож
- Отделение социальной помощи семье и детям (включая сектор профилактики социального сиротства) г. Пудож.

- Отделение социальной помощи семье и детям (включая сектор профилактики социального сиротства) г. Медвежьегорск.

В учреждении созданы комфортные условия. Все структурные подразделения оснащены телефонной связью, интернет связью, электронно-вычислительной техникой; оборудованы мебелью, письменными и канцелярскими принадлежностями. Входные зоны частично оборудованы кнопкой вызова персонала, переносным пандусом. Световыми и звуковыми маяками. В здании установлены настенные поручни в коридорах, в санитарных комнатах. На отделении оборудована телевизионная комната. На балансе учреждения находится 2 автомобиля.

Здания обеспечены приборами учёта потребления тепла, воды, электроэнергии. На хорошем уровне оснащен кабинет психологов. По пожарной безопасности имеются планы эвакуации, автоматическая пожарная сигнализация.

Предписаний, выданных органами, осуществляющими государственный надзор и контроль, подлежащих к исполнению, за 2016-2017 г. не имеется.

[Состав материально-технической базы организации представлен в таблице 1.3. и приложении к отчёту 1.3.Самообследование КУ СО Оптимальность МТБ.doc.docx](#)

Выводы по состоянию материально-технической базы:

Анализ материально-технической базы показал, что:

1. Учреждение обеспечивает комфортные и безопасные условия оказания услуг, в том числе для маломобильных групп получателей услуг, здания и помещения поставщика соответствуют требованиям санитарно-эпидемиологических правил и норм, безопасности труда, противопожарной безопасности; доступны для всех категорий получателей социальных услуг, включая инвалидов и другие маломобильные группы населения.
2. В учреждении при реализации деятельности эффективно используются материально-технические ресурсы, оборудование, приборы, аппаратура. Инвентарь поставщика социальных услуг отвечает требованиям санитарно-эпидемиологических правил и норм, безопасности продукции, установленным законодательством Российской Федерации, используется строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержится в технически исправном состоянии и систематически проверяется.

Точки роста по улучшению состава материально-технической базы:

1. Ценно продолжить работу по развитию материально-технической базы в целях обеспечения качественного процесса предоставления услуг, комфортного жизнеобеспечения учреждения.

2. Важно организовать привлечение внебюджетных средств, возможностей социальных партнеров на развитие материально-технической базы учреждения.
3. Необходимо в целях обеспечения доступности для маломобильных групп населения продолжить работу по созданию безбарьерной среды для осуществления беспрепятственного доступа граждан, имеющих инвалидность.

1.4. Состав информационно-телекоммуникационных ресурсов учреждения.

1. Открытость и доступность информации об учреждении социального обслуживания.

Обеспечение открытости информации о своей деятельности является основным элементом формирования независимой системы оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги. Данное положение предусмотрено пунктом 4 Правил формирования независимой системы оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286.

Учреждением формируются открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности, посредством размещения ее в информационно-телекоммуникационных сетях.

Размещена информация об учреждении на официальном сайте Российской Федерации www.bus.gov.ru.

В соответствии с Порядком, утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 11.11.2014 г. № 886-н на официальном сайте <http://cpd6-karelia.ru> размещена вся необходимая информация, предусмотрена форма обратной связи, имеется версия для слабовидящих.

На сайте получатели услуг могут найти информацию по вопросам предоставления социального обслуживания, порядке и правилах приема на обслуживание, получить сведения о деятельности учреждения, задать вопрос специалистам, оставив свои контактные данные для получения быстрого ответа.

Предусмотрен раздел, в котором посетители могут оставить жалобу, предложение или отзыв об учреждении либо конкретном сотруднике. Данная информация поступает на электронную почту (адрес) учреждения, которая проверяется ежедневно. Получатели услуг могут воспользоваться услугой «электронная запись на прием».

Открытость и доступность информации об учреждении кроме официального сайта, обеспечивают информационные стенды, информационные брошюры, буклеты, газеты «Пудожский вестник», «Вперед, Медвежьегорск», а также в социальной сети «В Контакте» <https://vk.com/cpd6pudoz>.

Анализ информационно-телекоммуникационных ресурсов показал, что в учреждении проводится системная и последовательная работа по её совершенствованию и обеспечению эффективности.

Анализ результативности Федерального критерия «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» показал, что только 53 % от общего количества получателей услуг, используют основные информационно-коммуникационные и электронные ресурсы учреждения для получения информации об учреждении и предоставляемых услугах, а также используют ресурсы при получении услуги, что представлено в [приложении к отчёту форма 1.4 Самообследование КУ СО Целостность ИТС.doc.docx](#)

Выводы по составу информационно-телекоммуникационных ресурсов учреждения:

1. Анализ показал, что Учреждение обеспечивает открытость и доступность информации об учреждении в информационно-коммуникационном пространстве, активно использует электронные ресурсы и ресурсы СМИ для освещения деятельности учреждения.
2. Учреждением, при реализации деятельности эффективно используются материально-технические ресурсы, обновляются по мере необходимости.

Точки роста:

1. Важно своевременно пополнять информацию об учреждении, о текущей практической деятельности учреждения, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах, контролируя ее актуальность.
2. Ценно информировать население через средства массовой информации.
3. Необходимо создание и использование электронных ресурсов, как в работе специалистов, так и в отношениях участников предоставления социальных услуг.

1.5. Методическое обеспечение процесса предоставления услуг

Методическое обеспечение процесса предоставления социальных услуг является важным компонентом деятельности учреждения. Методические ресурсы - это необходимая организационная основа для формирования инновационной направленности деятельности учреждения, создания определенной инновационной среды.

Повышение качества предоставления услуг во многом зависит от обеспечения учебно-методической литературой. В учреждении имеется научно-методическая и методическая литература по актуальным вопросам социального обслуживания, методические периодические издания прошлых лет, методические ресурсы учреждения, созданные

коллективом, художественная литература для получателей, электронные ресурсы. Они удовлетворяют информационные потребности работников учреждения.

Основными направлениями методической работы являются: повышение квалификации специалистов; изучение, обобщение и распространение передового опыта; повышение уровня работы и качества предоставления услуг.

С помощью методической работы решаются следующие задачи: нормативно-правовое, методическое обеспечение деятельности учреждения; совершенствование существующих и внедрение новых технологий, форм, методов социальной работы; информационное обеспечение.

Анализ методических ресурсов учреждения показал, что:

1. В учреждении имеется научно-методическая и методическая литература по актуальным вопросам социального обслуживания.
2. Специалисты используют в работе собственные развивающие и реабилитирующие программы:
 - Детско-родительский клуб по программе профилактики жестокого обращения и насилия над несовершеннолетними «Открытый разговор: территория взаимопонимания» (2016-2017г.).
 - Просветительская программа профилактики семейного неблагополучия и безнадзорности несовершеннолетних «Вместе с тобой» (2017 г.)

Результаты оценки целостности информационно-коммуникационной системы учреждения представлены [приложением к отчету о самообследовании 1.5. Самообследование КУ СО Полноценность МО.doc.docx](#)

Выводы по состоянию методических ресурсов:

1. В учреждении имеются современная актуальная научно-методическая литература и периодические издания, которые помогают определить тенденции и пути развития социального обслуживания.
2. На основе методической и периодической литературы специалисты структурных подразделений имеют возможность использовать в работе и разрабатывать собственные программы по направлениям деятельности.
3. Специалисты учреждения заинтересованы в передаче собственного опыта работы.

Точки роста по улучшению состава и качества методических ресурсов:

1. Важно формировать у сотрудников установку на получение дополнительной информации в процессе профессиональной деятельности.

2. Ценно продолжить работу по обобщению и анализу уже имеющегося положительного опыта коллег, а также работу по его распространению.
3. Необходимо продолжать планомерную работу по созданию методической базы учреждения и использования в работе с целью повышения профессионального уровня специалистов и внедрения в работу новых технологий.

1.6. Мониторинг удовлетворенности качеством условий

В учреждении был проведен опрос граждан, находящихся на социальном обслуживании. Результаты мониторинга показали: граждане получают информацию о работе учреждения из предлагаемых буклетов, информационных стендов, по телефону, из газет «Пудожский вестник» и «Вперед, Медвежьегорск», официального сайта <http://cpd6-karelia.ru>, социальной сети «ВКонтакте» <https://vk.com/cpd6pudoz> при личном обращении к сотрудникам учреждения.



Рис. 1.3.

Сравнительные результаты мониторинга оценки качества условий осуществления деятельности учреждения и оказания социальных услуг.

Таблица 1.3.

Результаты мониторинга эффективности условий осуществления деятельности учреждения и оказания социальных услуг.

Доля удовлетворенных получателей услуг качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения	Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными для маломобильных групп получателей услуг	Доля оценивающих благоустройство и содержание помещений как хорошее.	Доля оценивающих благоустройство территории как хорошее.	Доля получателей, ожидающих предоставления услуги больше установленного времени	Доля получателей, условиями предоставления социальных услуг от общего числа опрошенных	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных спектром предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных точностью определения их индивидуальной нужды, от общего числа опрошенных	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных оперативностью решения вопросов, от общего числа опрошенных
71%	78%	100%	94%	0%	100%	97%	87%	100%

Анализ результатов внутреннего и внешнего мониторинга оценки качества условий осуществления деятельности Учреждения и оказания социальных услуг представлен в [приложении 1.6. Самообследование КУ СО Результаты мониторинга.doc.docx](#).

Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации - 71 %. Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг и доступностью их получения составила - 78%. Удовлетворенность благоустройством территории, на которой расположено Учреждение социального обслуживания - 94%. Качеством социальных услуг (условиями предоставления, спектром) удовлетворены - 97% получателей.

Проводилась оценка комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения, а также оценка времени ожидания получения социальной услуги. Данные мониторинги показали, что 71 % опрошенных получателей услуг удовлетворены доступностью, качеством, полнотой информацией об учреждении. 100% удовлетворены временем ожидания и комфортностью условий получения социальной услуги.

1.7 Выводы о качестве условий предоставления деятельности:

- 1.Большинство имеющихся локальных актов являются качественными и обеспечивают эффективность деятельности учреждения.
2. Участники отношений в равной степени понимают и принимают ответственность за содержание и исполнение нормативных актов.
- 3.Учреждение имеет достаточно стабильный коллектив, работники ГБУ СО РК «Центр помощи детям № 6» доброжелательны, вежливы и компетентны, готовы к реализации деятельности в современных условиях развития сферы социального обслуживания. 60%

сотрудников имеет высшее образования. Сотрудники учреждения стремятся к повышению уровня своей квалификации путем участия в проектной деятельности в распространение опыта учреждения, а также участие в обучающих семинарах.

4. Оснащенность материально-технической базы в целом, соответствует оказываемому спектру услуг, но в тоже время Учреждение нуждается в большей площади помещений, в связи с новыми требованиями законодательства.

5. В учреждении создан свой сайт с электронной версией для слабовидящих в соответствии с новыми требованиями Федерального законодательства.

6. В Учреждении имеются информационные стенды, подтверждающие стремление учреждения к доступности и открытости информации.

5. Учреждение имеет методический ресурс, который необходимо постоянно обновлять и расширять.

6. Большая часть получателей услуг удовлетворены качеством условий предоставленных в Учреждении.

1.8 Точки роста по повышению качества условий осуществления деятельности учреждения:

Важно:

- продолжать поддерживать высокий уровень информационной открытости в соответствии Постановлением Правительства РФ от 24 ноября 2014 г. N 1239"Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

- включить всех работников центра в процесс создания и развития целостной системы информационно-коммуникативного сопровождения деятельности учреждения;

- улучшить условия в помещениях центра для беспрепятственного доступа к сети Интернет всех работников и родителей (законных представителей) воспитанников (далее – получатели услуг);

- использовать разнообразные информационные ресурсы центра и организаций-партнёров с целью системного распространения информации об условиях деятельности учреждения;

- системно осуществлять мониторинг актуальности (соответствия) информации, размещённой на официальном сайте учреждения, определение регламента и ответственного за данный вид работы;

Ценно:

- продолжать работу сотрудников по созданию и распространению информационных материалов (электронных и на бумажных носителях) для получателей по важным для них проблемам (вопросам).
- анализ мониторинга удовлетворенности уровнем социальных услуг;
- своевременное устранение причин, приведших к неудовлетворенности полученными социальными услугами;

Необходимо:

- максимальное приближение предоставляемых услуг к маломобильным получателям услуг, а также проживающих в отдаленности от города;
- продолжить разработку и утверждение паспортов оказываемых услуг в соответствии с современными требованиями;
- продолжать повышение образовательного уровня сотрудников путем организации курсов повышения квалификации;
- для соответствия необходимым требованиям важно создание «онлайн» - площадок в отдаленных населенных пунктах Пудожского и Медвежьегорского муниципальных районов с целью информированности и включенности всех получателей услуг в процессы учреждения;
- развивать дальнейшее создание обратной связи с получателями услуг для повышения качества условий оказания социальных услуг.
- обратить внимание на системную работу по созданию электронных методических ресурсов, для улучшения предоставления качественных социальных услуг.

2. Качество процессов осуществления деятельности учреждения.

2.1. Система управления Учреждением.

Система управления учреждения функционирует и развивается в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами Российской Федерации, Республики Карелия.

Управление государственным бюджетным учреждением социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 6» осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации и строится на принципах единоначалия и самоуправления.

Учредителем учреждения является Министерство социальной защиты, труда и занятости Республики Карелия. Функции и полномочия Учредителя осуществляются в пределах компетенции, установленной законодательством Российской Федерацией, Республики Карелия. Государственный комитет Республики Карелия по управлению государственным имуществом и организации закупок осуществляет от имени Республики Карелия права собственника в отношении имущества, закрепленного на праве оперативного управления за Учреждением.

Структура управления Учреждением.

Организационная структура управления Учреждением представлена общественным и административным управлением.

В учреждении ко времени начала самообследования сформирована довольно эффективная система управления Учреждением. По результатам самообследования в учреждении активно сотрудничают три основных органа управления: Общее собрание трудового коллектива, администрация учреждения, Попечительский совет. От принятых решений каждого из этих органов управления Учреждением зависит качество предоставления услуг. В каждом органе управления представлены различные участники отношений: работники учреждения, получатели услуг и социальные партнеры.

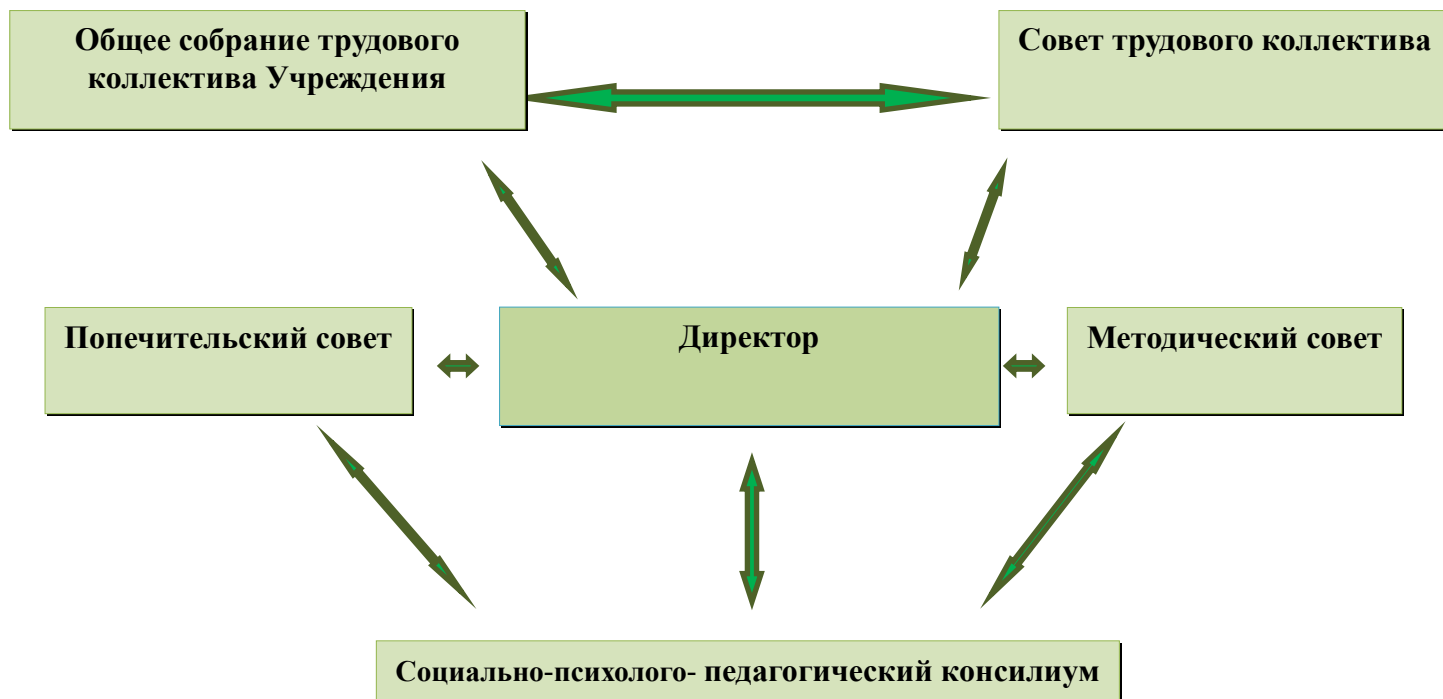
Под структурой управления понимается необходимое построение взаимоотношений уровней управления, функциональных служб и производственных подразделений, в форме позволяющей учреждению достигать главной цели наиболее эффективным способом. Построение структуры системы управления является частью процесса создания управляющей подсистемы учреждения. От рационального состава подразделений органов управления, их связи между собой и взаимодействия с подразделениями в значительной

степени зависит эффективность работы системы управления и функционирования всей социальной системы.

Кроме того, в структуру управления Учреждением включены временные органы управления, которые представлены комиссиями, службой контроля качества, рабочими группами и другое.

В учреждении используется линейно – функциональная структура управления. В основе управления учреждения лежат такие основные принципы, как принцип демократичности, открытости, приоритета общечеловеческих ценностей. Кроме того, основой управления является сочетание принципов самоуправления коллектива и единоначалия.

Схема 1 Структура управления учреждения



Руководство Учреждением осуществляет директор, действующий на основании Устава.

Директор: организует всю работу учреждения и несет полную ответственность за его деятельность на принципах единоначалия; разрабатывает и утверждает правила внутреннего распорядка; без доверенности представляет интересы учреждения в различных организациях, предприятиях в России и за рубежом, заключает договоры, в том числе трудовые, рационально распоряжается выделенными и привлеченными средствами; утверждает структуру, смету расходов и штатное расписание учреждения в пределах средств, выделенных на эти цели соответствующим бюджетом; осуществляет прием и увольнение работников; имеет право делегировать часть своих полномочий заместителям;

устанавливает размер надбавок к должностным окладам и ставкам за высокую квалификацию, совмещение должностей, в пределах фонда заработной платы учреждения, обязательные для всех работников учреждения; устанавливает размеры оплаты труда работников учреждения в соответствии с Положением об оплате труда работников; вводит дополнительные должности, необходимые для решения уставных задач в пределах установленного фонда заработной платы; издает и утверждает приказы, распоряжения, инструкции по вопросам, входящим в компетенцию; организует работу по проведению мероприятий по повышению профессионального уровня работников учреждения, внедрению в практику новых форм и методов социального обслуживания в зависимости от характера нуждаемости населения в социальной поддержке и местных социально-экономических условий; несет ответственность за нарушение договорных, кредитных, расчетных обязательств, правил хозяйствования, установленных законодательством Российской Федерации; отвечает за обеспечение учреждения мягким, жестким инвентарем, оборудованием, материалами, их рациональным использованием, соблюдением правил и нормативных требований охраны труда, противопожарной безопасности, санитарно-гигиенического и противоэпидемического режима; прочее.

В организации управления директор делегирует полномочия и опирается на заместителя директора, полномочия и компетенции которого регламентированы должностной инструкцией.

Взаимодействие структурных подразделений учреждения осуществляется через коллективные формы работы, совещания при директоре, через функционирование внутренней системы оценки качества. Ежегодные планы структурных подразделений направлены на достижение стратегических целей и имеют в своей структуре необходимые для успешной реализации элементы: аналитические материалы, цели, задачи, направления деятельности, достаточные и обоснованные системы мер, направляемые на достижение спроектированных результатов деятельности.

Общее собрание трудового коллектива: Органом самоуправления организации, обеспечивающим общественный характер управления является **общее собрание трудового коллектива**. Основная задача общего собрания – коллегиальное решение важных вопросов жизнедеятельности трудового коллектива.

Полномочия Общего собрания: рассмотрение и принятие изменений и дополнений в Устав; обсуждение проектов локальных актов по вопросам, касающимся интересов работников, предусмотренных трудовым законодательством; обсуждение и принятие Правил внутреннего трудового распорядка по представлению руководителя учреждения;

рассмотрение вопросов охраны и безопасности условий труда работников; принятие Коллективного договора.

Совет трудового коллектива: Выборным, постоянно действующим органом демократической системы управления, представляющим интересы всего трудового коллектива ГБУ СО РК «Центр помощи детям №6» является: **Совет трудового коллектива.**

Совет трудового коллектива выполняет следующие функции: содействие обеспечению оптимальных условий труда для членов трудового коллектива; проведение разъяснительной и консультационной работы среди членов коллектива об их правах и обязанностях; оказание помощи администрации учреждения и планировании общих собраний трудового коллектива; участие в контроле за организацией безопасных условий труда, соблюдения санитарно-гигиенических правил и норм, противопожарных и антитеррористических мероприятий; взаимодействие с другими органами самоуправления по вопросам, относящимся к компетенции Совета; участие в оценке уровня социального развития коллектива, изучении потребностей и интересов членов коллектива; рассмотрение мероприятий по сохранению здоровья, обеспечению безопасных условий, повышению культуры и эстетики труда.

Попечительский Совет Учреждения: Также на базе ГБУ СО РК «Центр помощи детям № 6»; во исполнение ст.23 Закона №442 от 28.12.2013 «Об основах социального обслуживания граждан в РФ», а также Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 июня 2014 г. N 425н "Об утверждении Примерного положения о попечительском совете организации социального обслуживания" 24.02.2016 года (Приказ №20 О/Д) был организован специализированный орган – **Попечительский Совет Учреждения.** Совет создан в целях содействия учреждению в решении текущих и перспективных задач развития и эффективного функционирования привлечении финансовых и материальных средств, совершенствовании материально технической базы, улучшении качества предоставляемых социальных услуг, информационной открытости учреждения, повышении квалификации работников, стимулировании профессионального развития. Заседания проводятся по мере необходимости, но не реже 1 раза в квартал. Все решения Попечительского совета направлены на улучшение качества деятельности учреждения

К компетенциям Попечительского Совета относятся: оказание содействия в решении текущих и перспективных задач развития и эффективного функционирования учреждения, улучшения качества работы; привлечении финансовых и материальных средств по

обеспечению деятельности учреждения; совершенствовании материально-технической базы учреждения; улучшении качества предоставляемых социальных услуг Учреждением; повышении квалификации работников учреждения, стимулирования их профессионального развития; повышении информационной открытости учреждения; решении иных вопросов, связанных с повышением эффективности деятельности учреждения.

Социально-психолого-педагогический консилиум: при отделении социальной реабилитации в стационарной форме г. Пудож создан и функционирует **социально-психолого-педагогический консилиум** (далее СППК), который реализует комплексную диагностику - коррекционную работу специалистов.

Целью организации консилиума является позитивная коррекция личности несовершеннолетнего, влекущая изменение ее поведения от антиобщественного к законопослушному и индивидуально-профилактическая работа с несовершеннолетним.

В круг задач консилиума входит: организация и проведение комплексного изучения личности воспитанника, __социальной ситуации развития, определения доминанты развития, характера отклонений и их причин при использовании психологического и педагогического обследований; подготовка плана индивидуально-профилактической работы на каждого воспитанника Центра; перспективное планирование развивающей работы, оценка ее эффективности; организация взаимодействия между педагогическим составом Центра и специалистами, участвующими в деятельности СППК; Деятельность по профилактике самовольных уходов и правонарушений воспитанников.

Состав оптимальности структуры управления Учреждением представлен в [приложении 2.1.Самообследование КП СО Оптимальность структуры ОУ.doc](#)

Эффективность деятельности органов управления Учреждением по повышению качества услуг.

Характерной особенностью модели управления Учреждением является четкое распределение функциональных обязанностей между всеми членами административно-управленческого персонала, включение в процесс управления сотрудников Центра, получателей услуг, партнеров, через их активное участие в работе постоянных и временных органов управления Учреждением. Разграничение полномочий органов управления осуществлено равномерно между всеми участниками процесса, их функции точно определены и не дублируют другие органы управления. Функциональные

обязанности, распределенные среди участников отношений, обеспечивают режим жесткого функционирования и гибкого развития, все члены коллектива владеют основными вопросами деятельности, в случае необходимости осуществляют замену. Это обусловлено достаточным уровнем управленческой культуры, владением современными информационными технологиями.

Разработаны и утверждены Положения о структурных подразделениях учреждения, в которых определены: цели, задачи, организация деятельности отделений, условия приема, услуги, управление отделением.

Заведующие структурными подразделениями административно подчиняются директору учреждения, функционально также заместителю директора и несут ответственность за результаты деятельности возглавляемых ими отделений.

Наряду с положениями разработаны и утверждены должностные инструкции работников учреждения, разработанные в соответствии с Единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и служащих», утвержденным приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26.08.2010 №761н, а также в соответствии с профессиональными стандартами, вступившими в законную силу, проектами профессиональных стандартов.

Наличие и применение должностных инструкций в управленческой практике позволяет:

Рационально распределить функциональные обязанности между сотрудниками учреждения; конкретизировать права сотрудников в части подготовки и принятия управленческих решений; повысить коллективную и личную ответственность за своевременное и качественное выполнение возложенных на них функциональных обязанностей.

В учреждении образованы и постоянно функционируют множество комиссии:

- Комиссия по распределению стимулирующих выплат и премированию работников ГБУ СО РК «Центр помощи детям № 6»; создана 24.02.2016 года (Приказ №16 о/д), к компетенции относится рассмотрение и утверждение стимулирующих и премиальных выплат персонально каждому работнику учреждения, мониторинг и оценка качества работы сотрудников ГБУ СО РК «Центр помощи детям № 6»;
- Комиссия по противодействию коррупции ГБУ СО РК «Центр помощи детям № 6»; создана 26.02.2016 (Приказ №24 о/д), к компетенции ее членов относится: развитие принципов открытости, законности и профессионализма в социальной сфере; разработка программных мероприятий по антикоррупционной политике учреждения; предупреждение коррупционных проявлений; прием и проверка заявлений, обращений об участии сотрудников учреждения в коррупционной деятельности;

- Аттестационная комиссия ГБУ СО РК «Центр помощи детям № 6»; создана 10.05.2017 года, (Приказ №27 о/д) к ее компетенции относится: разработка пакета документов по планируемой аттестации работников; проведение аттестации работников ГБУ СО РК «Центр помощи детям № 6»; подведение итогов по результатам аттестации работников.
- Единая комиссия по осуществлению закупок ГБУ СО РК «Центр помощи детям № 6»; создана 02.02.2016 года, (Приказ №8 о/д) к компетенции относится организация и осуществление закупок для нужд ГБУ СО РК «Центр помощи детям № 6»;
- Инвентаризационная комиссия ГБУ СО РК «Центр помощи детям № 6»; создается при смене материально-ответственного лица.

Также в учреждении на определенный период (по необходимости) создаются рабочие группы.

Так например, для качественного и эффективного обеспечения перехода на эффективный контракт во исполнение Указа Президента РФ от 07.05.2012 г №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» на основании приказа директора от 02.11.2016 года (Приказ №109 о/д). «Об организации работы по переводу работников ГБУ СО РК «Центр помощи детям № 6»; была создана Рабочая группа по внедрению профессиональных стандартов учреждения, а в дальнейшем переводу работников на эффективный контракт.

Функционирование и развитие внутренней системы оценки качества социального обслуживания.

Органы управления по решению определенных задач и временные органы управления проводят непосредственную работу по внедрению новых технологий, апробация, оценка реализации технологий, повышению качества предоставляемых услуг разработку, корректировку, оценку эффективности реализации, индивидуальных программ сопровождения получателей услуг.

VI квартал 2017 году - запланирована работа по системе контроля качества предоставляемых услуг ГБУ СО РК «Центр помощи детям №6».

Результаты оптимальности структуры управления представлены [приложением 2.1.Самообследование КП СО Оптимальность структуры ОУ.doc](#) и [2.2.Самообследование КП СО Оптимальность структуры ОУ.doc](#) отчета о самообследовании.

Выводы по оптимальной структуре управления Учреждением:

1. Анализ структуры управления и эффективности деятельности органов управления показал, что в учреждении сложилась достаточно эффективная система управления, позволяющая быстро реагировать на все изменения внешней среды: рынка труда, нормативной базы, рынка социальных услуг, нуждаемости получателей.
2. Благодаря сложившейся системе управления обеспечена высокая эффективность и гибкость менеджмента, созданы условия для внедрения инноваций, вовлечения членов коллектива и получателей услуг в процесс управления учреждением. Структура и механизм управления Учреждением определили его стабильное функционирование и развитие.

Точки роста

- 1.Важно для эффективного функционирования внутренней системы оценки качества организовать повышение квалификации работников учреждения.
- 2.Ценно расширить участие социальных партнеров (Попечительский совет, Общественные организации и др.) в общественном управлении Учреждением с целью сохранения оптимального управленческого процесса и обеспечения сотворчества участников.
- 3.Необходимо для повышения качества деятельности учреждения, оптимальности структуры управления, более активно привлекать к принятию управленческих решений получателей услуг, экспертов и общественные организации.

2.2 Система предоставления социальных услуг

Одной из основных задач в деятельности учреждения является повышение уровня и качества жизни людей, попавших в трудную жизненную ситуацию, что неразрывно связано с усилением правовой защиты, предоставлением широкого спектра социальных услуг и адресной социальной помощи. В наши дни, в системе предоставления социальных услуг первую роль играет разработка и внедрение эффективных форм работы, позволяющих обеспечить человеку такие условия жизни, которые соответствовали бы стандартам. Учреждение оказывает социальные услуги в соответствии с индивидуальными программами получателя социальных услуг в полном объеме. Предоставление социальных услуг осуществляется на доброжелательности, гуманного отношения к получателям социальных услуг, понимания важности социального обслуживания. Социальные услуги оказываются в стационарной и полустационарной форме. Предоставляемые услуги по запросу получателей (нуждаемости) носят комплексный характер. Когда услуга состоит из нескольких составляющих компонентов и разбита на несколько этапов: выявление потребностей получателя, консультирование, формирование ИППСУ, реализация индивидуальной программы, контроль ее реализации.

Инфраструктуру системы предоставления социальных услуг населению Пудожского, Медвежьегорского районов определяет сочетание формы социального обслуживания: стационарная, полустационарная и срочное социальное обслуживание.

Актуальность спектра услуг для получателей.

Анализ актуальности спектра предоставляемых социальных услуг **несовершеннолетним (отделение социальной реабилитации в стационарной форме)** показал, что основную долю 42 % в 2016 году и 54% в 2017 году предоставляемых услуг составляют социально-бытовые услуги. Невостребованными оказались социально-трудовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала. Данный анализ представлен на рисунке 2.2.; 2.2.1 «Актуальность спектра предоставляемых социальных услуг».

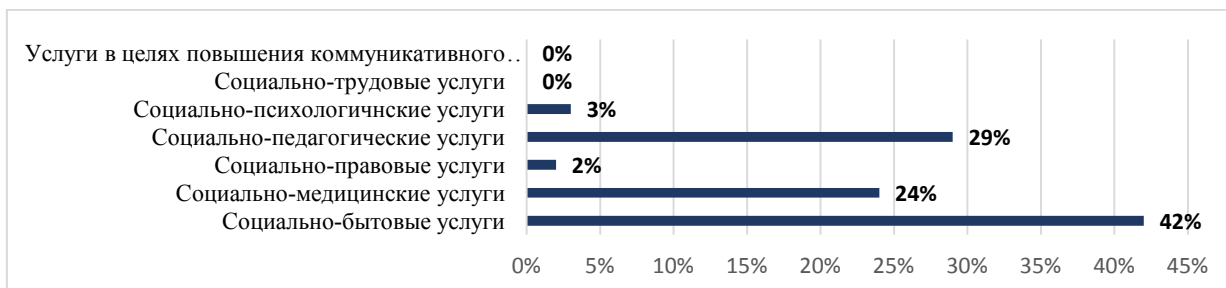


Рис.2.2. Актуальность спектра предоставляемых социальных услуг 2016 г.

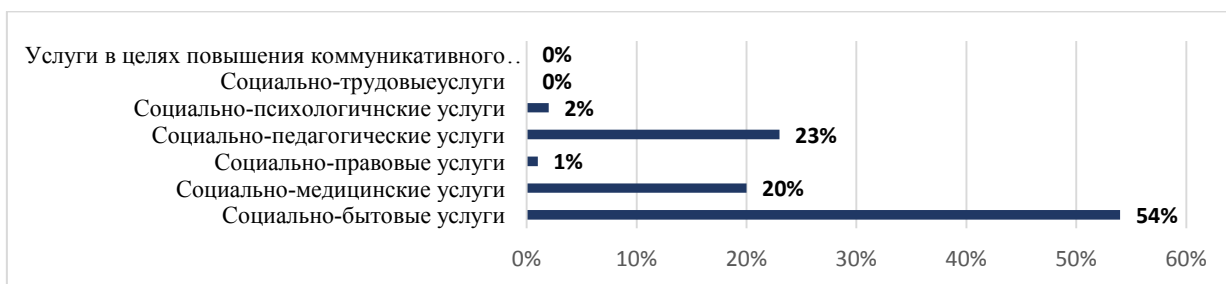


Рис.2.2.1 Актуальность спектра предоставляемых социальных услуг 1 полугодие 2017 г.

Анализ актуальности спектра предоставляемых социальных услуг **несовершеннолетним (отделение социальной помощи семье и детям в полустационарной форме)** показал, что основную долю 72 % в 2016 году и 66% в 2017 году предоставляемых услуг составляют социально-педагогические услуги. Невостребованными оказались социально-бытовые, социально-трудовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала, социально-правовые, социально-медицинские. Данный анализ представлен на рисунке 2.2.2; 2.2.3. «Актуальность спектра предоставляемых социальных услуг».

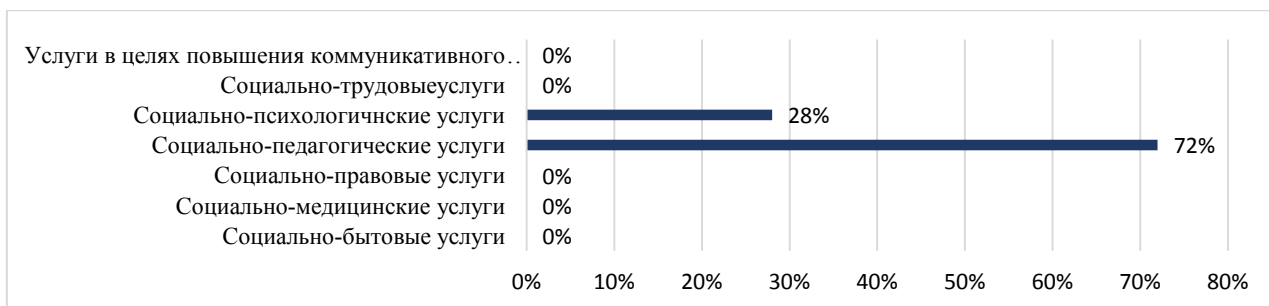


Рис.2.2.2 Актуальность спектра предоставляемых социальных услуг 2016 г.

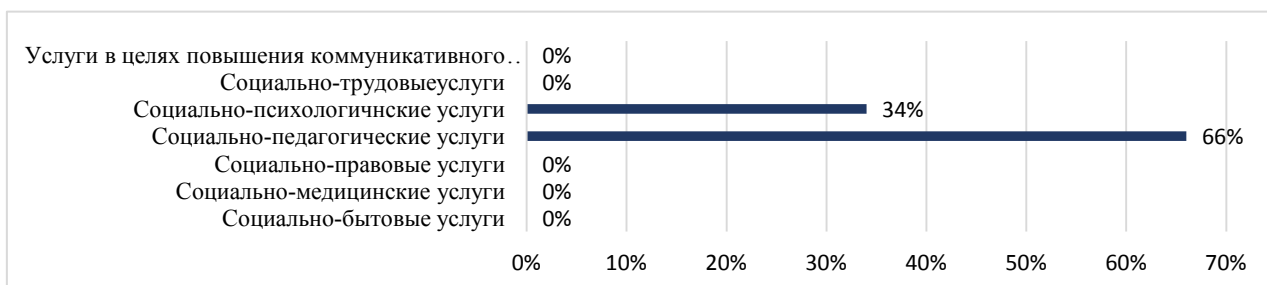


Рис.2.2.3 Актуальность спектра предоставляемых социальных услуг 1 полугодие 2017 г

Анализ актуальности спектра предоставляемых социальных услуг **совершеннолетним гражданам (отделение социальной помощи семье и детям в полустационарной форме)** показал, что основную долю 72 % в 2016 году и 66% в 2017 году предоставляемых услуг составляют социально-педагогические услуги. Невостребованными оказались социально-бытовые, социально-трудовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала. Мало востребованные социально-правовые, социально-медицинские.

Данный анализ представлен на рисунке 2.2.4., 2.2.5. «Актуальность спектра предоставляемых социальных услуг».

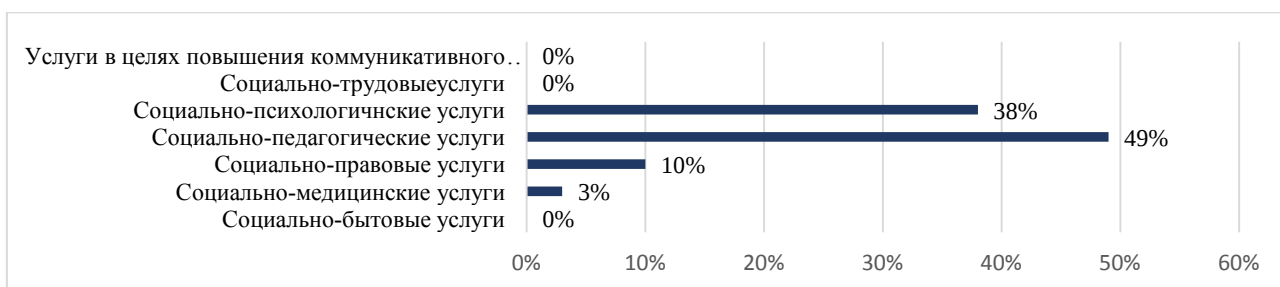


Рис.2.2.4 Актуальность спектра предоставляемых социальных услуг 2016 г.

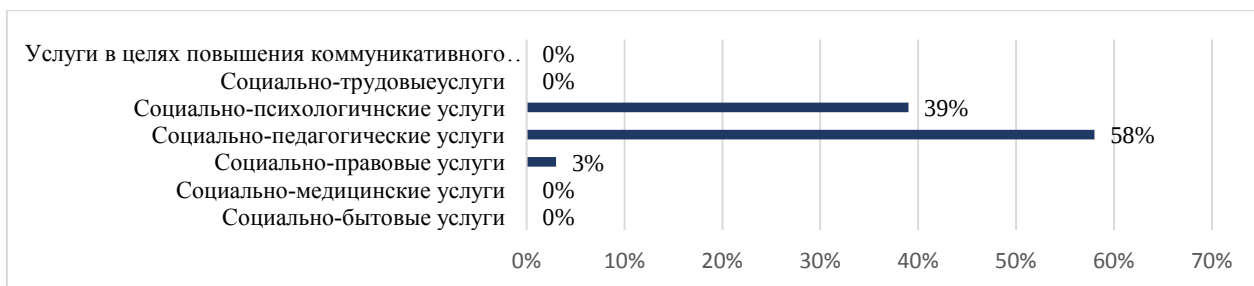
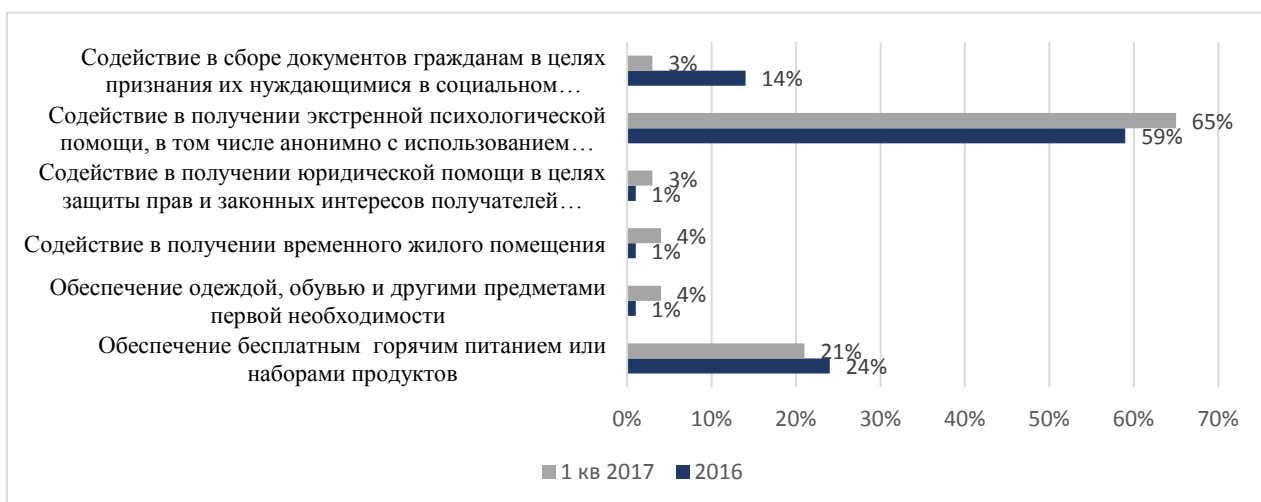


Рис.2.2.5 Актуальность спектра предоставляемых социальных услуг I полугодие 2017 г

Анализ качественного и количественного состава социальных услуг учреждения представлен в [приложении к отчёту 2.3.1.Самообледование КП СО Процесс оказания услуг.doc](#), [2.3.2. Самообледование КП СО Процесс оказания услуг.doc](#), [2.3.3. Самообледование КП СО Процесс оказания услуг.doc](#)

За 2016 год - 2250, I квартал 2017 года - 832 срочные социальные услуги несовершеннолетним, в том числе:



За 2016 год - 1753, I квартал 2017 года - 488 срочные социальные услуги совершеннолетним, в том числе:



Качественный и количественный состав срочных социальных услуг представлен в приложении к отчету о самообследовании [2.3.4. Самообследование КП СО Процесс оказания услуг.doc](#).

Учет и поддержка индивидуальных потребностей получателей услуг.

Социальные услуги предоставляются получателям социальных услуг с учетом их индивидуальных потребностей согласно индивидуальной программе предоставления социальных услуг (ИППСУ).

Время предоставления социальной услуги.

Из опроса получателей услуг выявили, что получатели не ожидали предоставления социальных услуг больше установленного срока.

Продуктивность процесса предоставления социальных услуг.

Продуктивность процесса по предоставлению социальных услуг нуждающимся гражданам зависит от спектра предоставляемых услуг и определяется достижением конкретных результатов. В учреждении начата разработка и утверждение паспортов оказываемых социальных услуг в соответствии с современными требованиями. Восемь услуг, оказываемые Учреждением вынесены на внутреннюю и независимую оценку качества. В настоящее время имеют описание полного цикла 4 услуги (3 социально-педагогические, 1 – социально-психологическая), отделение социальной реабилитации в стационарной форме. 4 услуги (2 социально-педагогические, 2 – социально-психологическая), отделение социальной помощи семье и детям (включая сектор профилактики социального сиротства).

Выводы по системе предоставления услуг:

1. Услуги, оказываемые Учреждением, реализуются в полном объеме, процесс их предоставления соответствует всем основным критериям качества (полнота, своевременность, результативность, адресность).
2. В учреждении разработаны Паспорта социальных услуг, которые обеспечивают информационную открытость учреждения для получателей услуг, организаций-партнёров и других заинтересованных лиц;
3. Время ожидания услуг получателями соответствует действующему стандарту.

Точки роста по системе предоставления услуг:

1. Важно при составлении программы предоставления социальных услуг более точно определять индивидуальную нуждаемость в соответствии с потребностями получателей услуг, отслеживать изменения в жизни тех людей, на которых направлена программа.
2. Ценно направить работу на приобщение получателей услуг к формированию (совершенствованию, адаптивированию) уже созданных и вновь разрабатываемых паспортов услуг.
3. Значимо продолжить работу с сотрудниками организации по развитию их профессионального потенциала учёта и поддержания индивидуальных потребностей получателей.

2.3 Система социального сопровождения.

Оказание социальных услуг населению - важная миссия, которую выполняет ГБУ СО РК «Центр помощи детям №6». В соответствии ФЗ № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» при необходимости гражданам в т.ч. родителям, опекунам, попечителям, иным законным представителям несовершеннолетних детей, оказывается содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам.

Ежедневная работа с получателями социальных услуг представляет собой систему предоставления социальных услуг, которая включает в себя социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-правовые, социально-трудовые социальные услуги.

В стационарной форме обслуживания перечень, объем, период предоставления услуг формируется в соответствии с индивидуальными потребностями получателей.

ГБУ СО РК «Центр помощи детям №6» работа с несовершеннолетними и взрослыми строится на основе индивидуальной программы реабилитации, разработанной в соответствии с ИПССУ.

Социальное сопровождение получателей направлено на оказание социальной помощи и принятие безотлагательных мер, направленных на поддержание жизнедеятельности граждан, остро нуждающихся в социальной поддержке, в связи с возникновением трудной жизненной ситуации. ГБУ СО РК «Центр помощи детям №6» осуществляет профессиональное взаимодействие с учреждениями образования, культуры, здравоохранения, социальной защиты, отделом внутренних дел, комиссией по делам

несовершеннолетних и защите их прав при администрации Пудожского и Медвежьегорского муниципальных районов в решении вопросов социального сопровождения получателей услуг.

Выводы по системе социального сопровождения:

1. В учреждении организовано межведомственное сопровождение получателей по оказанию им социальной помощи и принятию безотлагательных мер, направленных на поддержание их жизнедеятельности в связи с возникновением трудной жизненной ситуации.
2. Сотрудниками учреждения результаты социального сопровождения фиксируются в индивидуальной программе предоставления социальных услуг, что отвечает современным требованиям.

Точки роста по системе социального сопровождения:

1. Важно обеспечить гарантии непрерывного сопровождения получателя услуг, поддержать значимое для получателя социальное окружение.
2. Важно для развития, оптимизации и оперативности межведомственного взаимодействия разработать материалы для фиксации воздействий (оказания услуг) разными структурами (организациями-партнёрами, участниками сопровождения).

2.4. Мониторинг удовлетворенности качеством процессов оказания социальных услуг.

В анкетировании принимало участие 20 специалистов из 31.

Было выявлено, что Учреждение имеет высокий уровень удовлетворённости получателей услуг. Работники понимают и принимают миссию и цели учреждения в обществе, принимают активное участие в работе по повышению качества предоставляемых услуг, готовы к реализации деятельности в современных условиях развития сферы социального обслуживания, уверенно пользуются информационно-телекоммуникативными сетями в профессиональной деятельности, доброжелательны, вежливы и компетентны, и т.д. Данный анализ представлен на рисунке 2.4. «Оценка доброжелательности, вежливости, компетенции работников».



Рис. 2.4. Оценка добродетельности, вежливости, компетенции работников.

Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг осуществлялась при проведении мониторинга удовлетворенности качеством групповых оздоровительных и досуговых мероприятий проводимых для получателей социальных услуг. По результатам мониторинга 100% получателей социальных услуг от общего числа опрошенных, удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых). Данный анализ представлен на рис 2.5.



Рис.2.5. Удовлетворенности качеством групповых мероприятий.

Анализ созидательности управленческого процесса показал, что 98 % получателей социальных услуг осознают собственную принадлежность к сотворческой команде по повышению качества деятельности учреждения и оказания социальных услуг. Далее на рис 2.6. представлен анализ созидательности управленческого процесса.



Рис.2.6. Оценка созидательности управленческого процесса.

Результаты внутреннего мониторинга оценки качества осуществления деятельности учреждения и оказания социальных услуг представлен [в приложении 2.4. к отчету Самообследование КП СО Результаты мониторинга.doc.docx](#)

2.5. Выводы по состоянию качества процессов осуществления деятельности:

1. Учреждение предоставляет все формы социального обслуживания граждан: стационарную, полустационарную, срочную форму социального обслуживания.
2. Учреждение предоставляет спектр социальных услуг для категорий граждан, нуждающихся в социальном обслуживании несовершеннолетним и совершеннолетним оказавшимся в трудной жизненной ситуации.
3. Учреждение имеет достаточно высокий потенциал развития качества современных социальных услуг и создания комфортных условий для их получателей.
4. Учреждением проводится работа по изучению индивидуальных потребностей получателей услуг.

2.6. Точки роста по повышению качества процессов осуществления деятельности:

1. Важно продолжать вести информационно разъяснительную работу среди получателей услуг об учреждении, в которое они обращаются за помощью.
2. Важно продолжить работу по использованию электронных ресурсов, в том числе для оформления заявок на получение социальных услуг.
3. Необходимо расширять спектр социальных услуг (правовых, трудовых) для более полного обеспечения удовлетворенности получателей услуг.

3. Качество результатов учреждения.

3.1. Результативность, качество и эффективность оказания услуг.

В 2016-17 году Учреждение в соответствии с законодательством предоставляло формы обслуживания: социальное обслуживание в стационарной форме, социальное обслуживание в полустационарной форме, срочное форма социального обслуживания.

В течение 2016 года получателям услуг было оказано 55901 социальная услуга. В течение 1 полугодия 2017 года получателям услуг было оказано 29486 социальных услуг. Из общей численности оказанных услуг наибольший процент составляют услуги, предоставленные в стационарной форме социального обслуживания.

Все услуги оказываются на муниципальном уровне. Оказание социальных услуг на федеральном и международном уровнях государственным заданием не предусмотрено.

Данный анализ представлен на рисунке 3.1. доля социальных услуг в разрезе видов к общему количеству услуг 2016 год, 1 полугодие 2017 года.

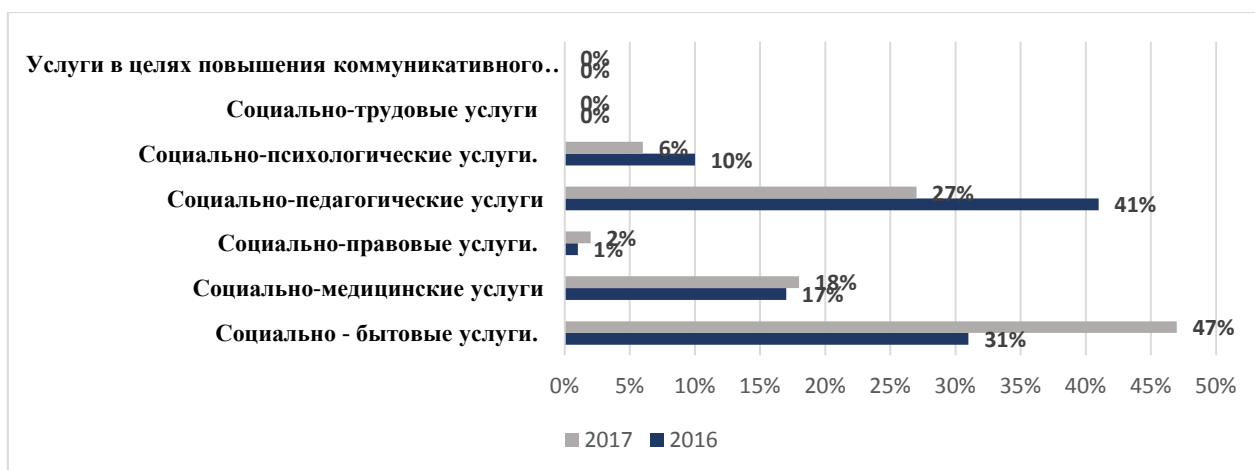


Рис. 3.1. Сравнительные результаты видов услуг к общему количеству услуг 2016 год, 1 полугодие 2017 года.

Доля социальных услуг в разрезе форм обслуживания к общему количеству услуг



Рис.3.2. Сравнительные результаты услуг по формам социального обслуживания к общему количеству услуг 2016 год, 1 полугодие 2017 года.

Анализ предоставленных услуг в разрезе видов и форм социального обслуживания показал, что в учреждении оказываются виды услуг по потребности получателей социальных услуг [приложением к отчету о самообследовании 3.1.Самообследование КР СО Результативность процесса оказания услуг.doc](#)

3.2. Востребованность учреждения у получателя услуг

Выполнение государственного задания.

Отделение социальной реабилитации в стационарной форме г. Пудож.

за 2016 году, по количеству обслуженных граждан:

Всего - 61 чел. Оформлено 68 ИППСУ. Выполнение объема государственного задания (получателей услуг) человек - 7. Выполнено 100%

1 полугодие 2017года:

Численность на 01.07.2017 г.– 15 чел. Оформлено 11 ИППСУ.

Отделение социальной помощи семье и детям (включая сектор профилактики социального сиротства) г. Пудож.

за 2016 году, по количеству обслуженных граждан:

Численность *несовершеннолетних*, получивших услуги в условиях отделения – 44 (ИППСУ); 249 получателей срочных социальных услуг;

- численность обслуженных *совершеннолетних* получателей социальных услуг – 26 (ИППСУ); 173 получателя срочных социальных услуг.

Выполнение объема государственного задания (получателей услуг) человек - 94. Выполнено 100%

1 полугодие 2017года:

Численность *несовершеннолетних*, получивших услуги в условиях отделения – 32 (ИППСУ). 80 получателей срочных социальных услуг.

Численность обслуженных *совершеннолетних* получателей социальных услуг – 20 (ИППСУ). 92 получателя срочных социальных услуг.

Отделение социальной помощи семье и детям (включая сектор профилактики социального сиротства) г. Медвежьегорск.

за 2016 году, по количеству обслуженных граждан:

Численность обслуженных *несовершеннолетних*, получивших услуги в условиях отделения – 42 (ИППСУ), 282 получателя срочных социальных услуг.

Численность обслуженных *совершеннолетних* получателей социальных услуг – 50 (ИППСУ); 322 получателя срочных социальных услуг.

Выполнение объема государственного задания (получателей услуг) человек - 95.

Выполнено 100%

1 полугодие 2017года:

Численность обслуженных несовершеннолетних, получивших услуги в условиях отделения – 31 (ИППСУ), 66 получателя срочных социальных услуг

Численность обслуженных совершеннолетних получателей социальных услуг – 29 (ИППСУ); 60 получателя срочных социальных услуг.

Выполнение планового государственного задания по количеству обслуженных лиц позволяет говорить о востребованности услуг, предоставляемых Учреждением, и о необходимости его дальнейшего функционирования и развития.

С целью выявления востребованности учреждения у получателей услуг, было проведено анкетирование, которое показало 100% востребованность учреждения у получателей услуг.

Анализ предоставленных услуг в разрезе видов и форм социального обслуживания показал, что в учреждении оказываются большинство видов услуг [приложением к отчету о самообследовании форма 3.1. Самообследование КР СО Результативность процесса оказания услуг.doc](#)

3.3 Востребованность учреждения в местном сообществе.

Учреждение является государственным. Уставом прописано оказание услуг гражданам Пудожского и Медвежьегорского района, поэтому все услуги оказывались на муниципальном уровне.

В учреждении налажено взаимодействие с РОВД, органами опеки, образовательными организациями, ГУ «Центр занятости населения», ГБУЗ РК «Пудожская ЦРБ», ГКУ СЗ ЦСР, отделением пенсионного фонда района, общественными организациями и т.д.

В 2016-2017 году Учреждение реализовывало свои социальные проекты, программы:

<u>Комплексные технологии:</u> - детско-родительский клуб «Открытый разговор: территория взаимопонимания» // Цель: формирование позитивных отношений в семье, восстановительная медиация; профилактика социального сиротства; коррекция детско-
--

родительских отношений//. - развивающая программа «В мире эмоций» (старший дошкольный возраст) // Цель: развитие эмоциональной сферы; снятие стресса, тревожности//.
<u>Социально-коррекционные технологии:</u> - коррекционно-развивающая программа «Семейная гармония» // Цель: профилактика и коррекция социально-педагогической запущенности, формирование детско-родительских взаимоотношений//. «Планета нравственности» // Цель: содействие в создании условий для воспитания и становления личности ребёнка способного сознательно выстраивать отношения к себе, своей семье, обществу, государству, миру в целом, на основе принятых моральных норм и нравственных идеалов//. - коррекционно-развивающая программа «Защити себя от насилия» // Цель: развитие личностных ресурсов ребенка для достижения социального успеха; установление позитивных контактов с семьей//. - Просветительская программа профилактики семейного неблагополучия и безнадзорности несовершеннолетних «Вместе с тобой» (2017 г.)
<u>Социально-реабилитационные технологии:</u> - специализированные (профильные) реабилитационные лагеря: «Территория молодежи», «Планета добрых сердец» - спортивно-оздоровительная программа по адаптивной физической культуре.
<u>Социально-профилактические технологии:</u>- профилактические игры «ЗОЖ + молодежь», «Академия безопасности», «Детство без правонарушений», «Мы и полиция»; - тематические мероприятия (план профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних; план профилактики социального сиротства; план профилактики социальной дезадаптации несовершеннолетних; - работа с детскими организованными группами (выездные занятия-тренинги по запросу образовательных организаций города и района).
<u>Специализированный реабилитационный лагерь:</u> «Планета добрых сердец» (3 смены в 2016 г.: июнь, июль, август; 1 смена в 2017 г.: июнь).
<u>Проектная и исследовательская деятельность:</u> - международный конкурс «Лисенок», лауреат 2 степени; - международная дистанционная олимпиада проекта «Инфоурок», 2 место; - III международный квест по предпринимательству для детей и молодежи «Business Teen», участие; - III международный квест по цифровой грамотности среди детей и подростков «Сетевичок», участие; - всероссийская образовательная акция «Час кода-2016», участие; - конкурс детского рисунка-плаката среди учащихся «Мы говорим «НЕТ! Коррупции!», участие; - общественная инициатива по развитию

благотворительности #Щедрый Вторник, поддержка; - всероссийское движение «Россия – без жестокости к детям», поддержка (интернет-ресурс); - Проекты (разработанные специалистами Центра): «Мой родной город Медвежьегорск», «Космос», «Я здоровье сберегу, сам себе я помогу», «Ура Каникулы», «Сказка ложь да в ней намёк», «Осенние фантазии», «Удивляюсь, злюсь, боюсь, хвастаюсь и радуюсь», «Всё начинается с мамы», «Новый год у ворот». - Районный конкурс «Дары осени» коллективная работа - II место. - Районный конкурс в «Олимпиаде по краеведению к 90-летию Пудожского района». «Мир через культуру» - II место. Районный конкурс «Мамина улыбка». Районный конкурс «Теплота твоих рук» Конкурс плакатов. Коллективная работа. Конкурс Республиканский «Мы против коррупции», «Конкурс плакатов». Республиканский конкурс. «Моя Росгвардия». Республиканский конкурс «Родное сердце». Республиканский конкурс «Феерия талантов».

Работа с замещающими семьями: Технологии, используемые в работе с семьями:

Технология домашнего визитирования (социально-педагогический патронаж (визит + составление акта обследования жилищно-бытовых условий; Технология «Социальная терапия» при возникновении кризиса в замещающей семье: работа в рамках конкретного случая; Технология комплексной адресной помощи семье: в Центре реализуется социально-терапевтическая программа «Я, ты, мы».

Реабилитационная работа с целью сохранения ребенка в семье.

Технологии, используемые в работе с семьями:

Обучающие, тренинговые занятия с родителями с привлечением инспектора по делам несовершеннолетних «Как наладить взаимоотношения с подростком: эффективные методы сотрудничества», «Профилактика негативных явлений в молодежной среде», «Ступеньки к детскому «Я»: учимся взаимодействовать с малышом», «Как избавиться от стресса и обрести внутреннюю свободу»;

3.4.Востребованность учреждения на региональном, федеральном и международном уровне.

Востребованность учреждения на региональном, федеральном уровнях подтверждается участием в выездных семинарах.

3.5. Мониторинг удовлетворенности качеством результатов.

В результате проведенного анкетирования среди работников учреждения (31 сотрудников) было опрошено 20 сотрудников и 36 получателей социальных услуг. Оценивая результаты мониторинга удовлетворенности качеством результатов по данным

самообследования, можно сделать выводы, что получатели услуг, удовлетворены качеством оказываемых услуг в полной мере.

Удовлетворенность получателей качеством результатов оказания социальных услуг:

Критерий	балл
I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания.	0,71
Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания.	0,71
Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг.	1
Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	1
Наличие информации о порядке подачи жалобы	1
Эффективность внутренней информационной системы	1
II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1
Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации	1
Эффективность материально – технической базы	1
III. Время ожидания предоставления социальной услуги	1
Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан	-
IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.	1
Профессиональный потенциал коллектива работников	0,79

Командный потенциал коллектива работников	0,98
V. Удовлетворенность качеством оказания услуг.	1
Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг	0,56
Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг	отсутс твуют
Продуктивность оказания услуг	1
VI. Созидательность управленческого процесса	0,86
Единство в стратегии управления	0,93
Сотворчество участников управленческого процесса	0,96

Качественный и количественный анализ результатов внутреннего мониторинга оценки качества условий осуществления деятельности учреждения и оказания социальных услуг представлен [приложением к отчету о самообследовании 3.3. Самообследование КР СО Результаты мониторинга.doc](#)

Результаты анкетирования получателей социальных услуг, позволяют говорить о высокой удовлетворенности открытостью и доступностью информации об учреждении. Получатели услуг имеют возможность направлять заявления (жалобы, предложения и отзывы). Все опрошенные получатели услуг указывают на комфортность получения услуг, беспрепятственность доступа к объектам, эффективности МТБ учреждения.

Результаты анкетирования сотрудников проявляют высокий профессиональный и кадровый, командный потенциал работников.

3.6. Выводы об удовлетворенности качеством результатов осуществления деятельности.

В учреждении обеспечена открытость, доступность информации об условиях, процессах и результатах деятельности учреждения.

Созданная материально-техническая база обеспечивает эффективность деятельности учреждения в целом и каждого работника в частности.

Получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями и качеством процессом предоставления услуг, проводимыми мероприятиями (событиями).

3.7. Точки роста по удовлетворенности качеством результатов осуществления деятельности учреждения:

Важно продолжить работу по созданию условий для обеспечения сотворчества участников управленческого процесса.

Ценно расширять возможность дистанционного взаимодействия с получателями социальных услуг.

Необходимо продолжить работу по развитию профессионального и командного потенциала коллектива.

4. Общие выводы о качестве осуществления деятельности учреждения:

В целом Учреждение востребовано населением района/города, нуждающихся в социальном обслуживании и имеет высокий уровень удовлетворённости получателей услуг.

- Работники учреждения доброжелательны, вежливы и компетентны, готовы к реализации деятельности в современных условиях развития сферы социального обслуживания.
- Учреждение имеет достаточно высокий потенциал развития качества современных социальных услуг и создание комфортных условий для их получателей.
- Учреждение использует возможности проектной деятельности в увеличении ресурсов, направленных на повышение качества деятельности и расширения возможностей участников отношений.
- Учреждение стремится к обеспечению информационной открытости деятельности и максимальному использованию информационно - телекоммуникационных ресурсов при оказании услуг.
- Система управления Учреждением является эффективной и обеспечивает включение всех участников отношений в процесс принятия решений и равномерное распределение ответственности за качество осуществляемой деятельности.

- Спектр оказываемых Учреждением услуг отвечает потребностям и индивидуальной нуждаемости их получателей.

Основные точки роста по развитию потенциала качества деятельности учреждения:

1. Создание условий для повышения образовательного и профессионального уровня работников в соответствии с их занимаемой должностью и развития их методического потенциала.
2. Разработка и утверждение, нормативных актов, регулирующих трудовые отношения и внутреннюю систему оценки качества деятельности учреждения.
3. Создание безопасных, комфортных и доступных условий оказания услуг участникам отношений, особенно с инвалидностью и ограниченными возможностями.
4. Создание условий для включенности работников, получателей, партнеров и общественности в систему государственно-общественного управления организацией. Обеспечение деятельности системной и продуктивной работы органов управления Учреждением и привлечение социально ориентированных некоммерческих организаций к сотрудничеству в рамках функционирования Попечительского совета.
5. Обеспечение информационной открытости учреждения в соответствии с современными требованиями, повышение уровня доступности информации для получателей услуг и включенности работников в развитие информационно-телекоммуникационных ресурсов.
6. Совершенствование системы изучения потребностей и удовлетворённости получателей услуг и работников учреждения с целью оказания им своевременной, адресной и профессиональной поддержки в повышении социальной компетенции, развитии творческого потенциала и улучшении качества жизни.
7. Создание Плана мероприятий на 2017-2020 годы по повышению качества деятельности учреждения и оказанию социальных услуг.