Приложение 2

**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 12 месяцев 2017 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 | 1168 | 100% |
| Принято МБУ «ЦСО г. Таганрога» граждан пожилого возраста и инвалидов (в т.ч. детей-инвалидов) в отделения социального обслуживания на дому | 1168 |
| Обратилось граждан пожилого возраста и инвалидов за получением социальных услуг, предоставляемых МБУ «ЦСО г. Таганрога» специализированными отделениями социально-медицинского обслуживания на дому | 112 | 100% |
| Принято МБУ «ЦСО г. Таганрога» граждан пожилого возраста и инвалидов в специализированные отделения социально-медицинского обслуживания на дому | 112 |
| Специалистами МБУ «ЦСО г. Таганрога» (по социальной работе, медсестра, культорганизатор, инструктор по трудовой терапии) оказаны социальные услуги, предоставляемые МБУ «ЦСО г. Таганрога», гражданам города | 8141 | |

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 12 месяцев 2017** |
| Всего по учреждению обслужено получателей социальных услуг, | 4646 |
| в том числе инвалидов | 2166 |
| Всего по ОСО на дому | 4289 |
| в том числе инвалидов | 1944 |
| Всего по СОСМО на дому | 357 |
| в том числе инвалидов | 222 |

Оказана помощь МБУ «ЦСО г. Таганрога» гражданам города краткосрочного характера

в нестационарных условиях и предоставлены социальные услуги :

|  |  |
| --- | --- |
| **Отчетный период** | **за 12 месяцев 2017** |
| Всего по учреждению обслужено чел, | 9459 |
| в том числе инвалидов | 8366 |

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

* 13 отделений социального обслуживания на дому,

(по состоянию на 01.01.2018 под социальным патронажем 269 социальных работников находится 3120 пенсионеров, из которых 1405 человек являются инвалидами);

* 4 специализированных отделения социально-медицинского обслуживания на дому, (по состоянию на 01.01.2018 в данных отделениях под социально-медицинским патронажем 39 социальных работников и 16 медицинских сестер находится 240 пенсионеров, из которых 156 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 аутсортинга 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 надомных 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 |
| Всего оказано социальных услуг | 2 171 165 | 2293259 | 3 086 487 | 3 415 533 | 2 267 836 | 2328138 |
| Гарантированные государством социальные услуги | 1 351 980 | 1 403 734 | 1 776 888 | - | - | - |
| Социальные услуги |  |  |  | 1 544 809 | 1 664 319 | 2328138 |
| Дополнительные услуги | 819 185 | 889 525 | 1 309 599 | 1 870 724 | 603 517 | - |

За 12 месяцев 2017 года МБУ «ЦСО г. Таганрога» в нестационарных условиях получили помощь:

в ОСО на дому - 4289 граждан города, социальными работниками оказано 1 898 370 услуг; в СОСМО на дому - 357 граждан города, которым командой социальных работников и медицинских сестер оказано 429 768 услуга. В среднем в течение 12 месяцев 2017 года оказаны услуги: одним социальным работником – 15,08 чел.; одной медицинской сестрой – 22,3 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 01.01.2018 штат отделений насчитывает 312 штатных единиц социальных работников;

- 4 специализированных отделения социально-медицинского обслуживания на дому (по состоянию на 01.01.2018 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 2001человека) и которые курируют отдельные направления деятельности учреждения: социальное и административно-хозяйственное. Структурные подразделения учреждения возглавляют заведующие отделениями (17 штатных единиц), утверждаемые директором учреждением. 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 01.01.2017года 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 | 323 |
| - социальные работники | 360 | 308 |
| - медицинские сестры | 25 | 17 |
| 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 | 367 |

Доля административно-управленческого и прочего (вспомогательного) персонала от общей численности составляет 11,5%, 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 (повышенные 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 1890году. 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, убывшими 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 открывающейся 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 01.01.2018г.:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 01.01.2018г.:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 01.01.2018г.:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Категория работников** | **Социальные работники** | |
| Уровень образования | Численность | Доля от общей численности, в % |
| Среднее (полное) | **13** | **4,2** |
| Начальное профессиональное | **41** | **13,3** |
| - в том числе по профилю | 2 |  |
| Среднее профессиональное | **132** | **42,8** |
| - в том числе по профилю | 31 |  |
| Высшее профессиональное, в том числе | **122** | **39,7** |
| - по профилю (медицинское, юридическое, социальное, педагогическое) | 53 |  |
| - имеют два высших образования | 2 |  |
| Проходят обучение в высших учебных заведениях (по профилю) | 4 | (+1,3) |
| Перспектива на 2018 год по количеству работников с высшим образованием | 128 | 41,8 |
| Перспектива на 2018 год по количеству работников с профильным образованием | 94 | 30,7 |
| Итого: | **308** | **100%** |

Уровень образования основного персонала МБУ «ЦСО г. Таганрога», предоставляющего социальные услуги на 01.01.2018г.:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Категория работников** | **Медицинский персонал** | |
| Уровень образования | Численность | Доля от общей численности, в % |
| Среднее профессиональное | **17** | **100%** |
| - в том числе по профилю (медицинское) | 17 |  |
| Высшее профессиональное, в том числе | **0** | **0%** |
| - по профилю (медицинское, юридическое, социальное, педагогическое) | 0 |  |
| Итого: | **17** | **100%** |

За 9 месяцев 2017 года прошли обучение 263 человека, в том числе:

1. Российский государственный социальный университет, по программе «Информационные технологии в делопроизводстве и кадровой службе», получено удостоверение – 1 чел.;
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. Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «ростовский-на-Дону автодорожный колледж», получен диплом «Диспетчер автомобильного транспорта», «Контролер технического состояния автотранспортного средства» - 1 человек; получен диплом «Специалист, ответственный за обеспечение безопасности дорожного движения» - 1 человек.
4. Частное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Таганрогский учебный центр охраны труда» - 35 человек, получено удостоверение по комиссионной проверке знаний по пожарно-техническому минимуму в объеме, соответствующей должностным обязанностям.
5. Частное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Таганрогский учебный центр охраны труда» - 35 человек, получено удостоверение по проверке знаний требования охраны труда.
6. Публичное акционерное общество «Сбербанк России» Ростовское отделение № 5221, получен сертификат по теме «Финансовая грамотность в области финансовых инструментов и возможностей Интернет-банкинга для решения текущих и перспективных финансовых задач», «Финансовая грамотность в части оформления и получения карты МИР СОЦИАЛЬНАЯ для зачисления пенсионных выплат, а также знакомство с сайтом Госуслуги» - 133 человек.
7. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Таганрогский дом-интернат для престарелых и инвалидов № 2» , получен сертификат на тему : «Качественный уход – основная компетенция медицинской сестры» - 50 человек.

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 | 308 | 16 | 71 | 87 | 92 | 42 |
| Медицинские работники | 17 | 0 | 4 | 7 | 3 | 3 |
| Итого: | 325 | 16 | 75 | 94 | 95 | 45 |
| Доля от общей численности, в % | **100%** | **5%** | **23,1%** | **28,9%** | **29,2%** | **13,8%** |

Текучесть кадров – движение работников в/из штата учреждения.

Текучесть кадров в МБУ «ЦСО г. Таганрога» отслеживается путем регистрации увольняющихся и предположения, что на место уволившегося будет принят новый работник.

С начала 2017года в МБУ «ЦСО г. Таганрога» уволено из числа основного персонала учреждения, предоставляющего социальные услуги – 46 человек. На эти штатные должности приняты 35 человека.

Коэффициент увольнений или потерь в МБУ «ЦСО г. Таганрога», который показывает число увольнений за период (в данном случае за 2017 год .) в процентах от среднего числа занятых в тот же период, равен:

48 **/ 308 х 100 % = 15,0 %.** (Число увольнений за период) / (Средняя численность персонала за период) х 100%.

Индекс стабильности основного персонала учреждения, показывает долю работников, проработавших в учреждении в течение последнего полугодия: **308/ 360 х 100% = 85,0%.** (Численность работников, проработавших в течение как минимум последнего полугодия) / (Число работников, принятых полгода назад) х 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-разъяснительной 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 и марте 2017 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 от08.12.2014 № 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.

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» (2013-2018годы), 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.