

Информация
об исполнении Сводного плана мероприятий по улучшению
качества деятельности организаций социального обслуживания
Кабардино-Балкарской Республики на 2018 год по итогам
независимой оценки качества, проведенной в 2017 году,
по итогам 2018 года

Отчеты по исполнению Сводного плана мероприятий по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания КБР (приказ Минтрудсоцзащиты КБР от 29.12.2017 г. № 316-П) по итогам 2018 года представлены всеми организациями, принявшими участие в проведении независимой оценки качества в 2017 г.

По итогам 2018 г. 16 из 24 запланированных мероприятий или **66,7%** исполнены, 6 из 8 невыполненных запланированных мероприятий не выполнены организациями или выполнены частично по причине недостатка финансовых средств, 2 мероприятия – по иным причинам. Запланированные Сводным планом мероприятия исполнены организациями в следующем объеме:

1. ГКУ «ЦТЗиСЗ Зольского района» - 100%
2. ГКУ «ЦТЗиСЗ Прохладненского района» - 100%
3. ГКУ «ЦТЗиСЗ Чегемского района» - 100%
4. ГКУ «ЦСОН в г.о. Нальчик» - 100%
5. ГКУ «КЦСОН в Баксанском районе» - 100%
6. ГКУ «КЦСОН в Лескенском районе» - 100%
7. ГКУ «КЦСОН в Чегемском районе» - 100%
8. ГКУ «ЦТЗиСЗ Урванского района» - 92,3% (выполнено 12 из 13 мероприятий)
9. ГКУ «ЦТЗиСЗ Лескенского района» - 90,1% (выполнено 10 из 11 мероприятий)
10. ГКУ «КЦСОН в Эльбрусском районе» - 90,1% (выполнено 10 из 11 мер-тий)
11. ГКУ «ЦТЗиСЗ Черекского района» - 90% (выполнено 9 из 10 мероприятий)
12. ГКУ «КЦСОН в Урванском районе» - 90% (выполнено 9 из 10 мероприятий)
13. ГКУ «ЦТЗиСЗг. Прохладного» - 84,6% (выполнено 11 из 13 мероприятий)
14. ГКУ «ЦТЗиСЗг. Нальчика» - 83,3% (выполнено 20 из 24 мероприятий)
15. ГКУ «КЦСОН в городе Прохладном» - 81,8% (выполнено 9 из 11 мероприятий)
16. ГКУ «ЦТЗиСЗ Эльбрусского района» - 81,3% (выполнено 13 из 16 мероприятий)
17. ГКУ «ЦТЗиСЗ Майского района» - 80% (выполнено 8 из 10 мероприятий)
18. ГКУ «ЦТЗиСЗ Баксанского района» - 72,2% (выполнено 8 из 11 мероприятий)
19. ГКУ «ЦТЗиСЗ Терского района» - 64,3% (выполнено 9 из 14 мероприятий)

Организациями не выполнены, либо выполнены частично следующие мероприятия:

- **п. 2.1. Формирование доступной среды в учреждении в рамках программы «Доступная среда».** В связи с переездом подразделений ГКУ «ЦТЗиСЗг. Нальчика», ранее располагавшиеся по адресам: г. Нальчик, ул. Хуранова д. 1 и ул. Кабардинская д. 19, в здание, расположенное по адресу ул. Шогенцукова д. 42, центром планируется формирование доступной среды уже по новому адресу. Также 7 организаций выполнили запланированные мероприятия частично (невыполнение запланированных мероприятий организациями обосновывается **недостатком финансовых средств**):

- ГКУ «ЦТЗиСЗ Лескенского района». Учреждение оборудовано звуковыми и световыми маяками при входе в здание, перилами, пандусом. Планируется дооборудование учреждения напольными тактильными плитками и полосами для движения внутри здания.
 - ГКУ «ЦТЗиСЗ Майского района». В административном здании (г. Майский, ул. Ленина 40/2) поверхность пола обеспечена антискользящим покрытием; установлен звуковой и световой маяки при входе в здание, установлена напольная тактильная плитка, оборудован пандус. Необходимо обеспечить поверхности пола и лестниц антискользящим покрытием, установить звуковой и световой маяк, при входе в здание, напольную тактильную плитку, полосу для движения внутри здания, расположенного по адресу г. Майский, ул. Энгельса 63/3.
 - ГКУ «ЦТЗиСЗ Терского района». Установлены звуковой и световой маяки при входе в здание, пандус и перила, антискользящее покрытие на пандусе, полосы для движения внутри здания. Не установлена напольная тактильная плитка внутри здания.
 - ГКУ «ЦТЗиСЗ Эльбрусского района». Установлены звуковой и световой маяк при входе в здание, перила, пандус. Необходима установка напольной тактильной плитки, полос для движения внутри здания, антискользящего покрытия.
 - ГКУ «КЦСОН в г. Прохладном». Установлены пандус и перила в административном здании (ул. Головки д. 52) для инвалидов-колясочников. В зимний период применили антискользящее покрытие внутри административного здания (Головки д. 52), на входной площадке (Головки д. 52). Установлена напольная тактильная плитка, полосы для движения внутри здания. Установка звукового и светового маяка при входе в здание перенесена на 2019 год.
 - ГКУ «КЦСОН в Урванском муниципальном районе». Расширена доступность учреждения для маломобильных групп населения: установлены кнопка вызова персонала, полосы для движения внутри здания, табличка «Стоянка для инвалидов» в специально отведённом месте на территории учреждения, разработана и размещена система навигации передвижения в здании Центра. Установку антискользящего покрытия запланировали на 2019 г.
 - ГКУ «КЦСОН в Эльбрусском муниципальном районе». Мероприятия проводились частично. Установлены перила, поручни вдоль ограждений в коридорах.
- п. 2.2. Модернизация операционного зала первичного приема для уменьшения времени ожидания с учетом современных стандартов обслуживания. ГКУ «ЦТЗиСЗ г. Прохладный» оборудованы зоны ожидания, первичный прием возложен на конкретного специалиста. Модернизация операционного зала первичного приема не реализована. Также не выполнена модернизация операционного зала первичного приема ГКУ «ЦТЗиСЗ Баксанского района» и ГКУ «ЦТЗиСЗ Терского района. Невыполнение мероприятия организациями обосновывается **недостатком финансовых средств.**

- п. 3.1. Выступления на радио с информацией о порядке предоставления социальных услуг. ГКУ «ЦТЗиСЗ г. Прохладный». Информация размещается в местных СМИ, освещается на совещаниях. Выступление на радио не представляется возможным, так как данная организация в 2018 году не осуществляла свою деятельность.
- п. 3.4. Проведение тренингов и лекций для сотрудников с привлечением психологов в целях устранения синдрома профессионального выгорания. ГКУ «ЦТЗиСЗ Эльбрусского района» мероприятия не проведены и перенесены на I полугодие 2019 г. - при наличии финансирования планируется пригласить психолога. ГКУ «ЦТЗиСЗ Терского района» заместителем директора проведено два мероприятия (имеет допуск к проведению психологической поддержки, консультированию и коррекции, дополнительно окончил Высшие курсы практической психологии, 2 года при СПбГУ). Для приглашения независимых специалистов нет финансирования.
- п. 3.5. Обучение сотрудников, оказывающих социальные услуги на курсах повышения квалификации. 5 организаций не провели обучение сотрудников на курсах повышения квалификации по причине отсутствия финансовых средств: ГКУ «ЦТЗиСЗг.Нальчика», ГКУ «ЦТЗиСЗ Майского района», ГКУ «ЦТЗиСЗ Терского района», ГКУ «ЦТЗиСЗ Урванского района», ГКУ «ЦТЗиСЗ Эльбрусского района». ГКУ «ЦТЗиСЗ Баксанского района» обучение сотрудников на курсах повышения квалификации будет проводить по мере необходимости.
- п. 3.10. Установка тревожной кнопки и системы аудио- и видеофиксации с возможностью воспроизведения контрольных зон наблюдения по адресам учреждений. В связи с переездом подразделений ГКУ «ЦТЗиСЗг.Нальчика», ранее располагавшихся по адресам: г.Нальчик, ул. Хуранова д. 1 и ул. Кабардинская д.19, установка тревожной кнопки и системы аудио- и видеофиксации с возможностью воспроизведения контрольных зон наблюдения будет проводиться по новому адресу ул. Шогенцукова д. 42 при наличии финансирования. ГКУ «КЦСОН в г. Прохладный». Установка тревожной кнопки и системы аудио- и видеофиксации с возможностью воспроизведения контрольных зон наблюдения по адресам учреждений перенесена на 2019 год в связи с нехваткой лимитов.
- п. 3.11. Обеспечение сотрудников компьютерной техникой и копировальным оборудованием по адресам учреждений. ГКУ «ЦТЗиСЗг.Нальчика» -обеспечение сотрудников компьютерной техникой и копировальным оборудованием проводится по мере финансирования. ГКУ «ЦТЗиСЗ Терского района» -центр обеспечен компьютерной техникой (частично устарели, изношены) и копировальным оборудованием. Новая техника не приобреталась.
- п. 4.3. В общедоступных местах на информационных стендах, а так же на официальном сайте разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг. ГКУ «ЦТЗиСЗ Баксанского района» и ГКУ «ЦТЗиСЗ Черекского района» информация о порядке подачи жалобы размещена в виде файла на странице «Оценка качества» и странице «Услуги» соответственно, а форма для подачи жалобы в электронном виде размещена на другой странице.

Информация
об исполнении планов мероприятий по улучшению качества оказания услуг
организаций социального обслуживания на 2018 год
по итогам 2018 года

Отчеты по исполнению планов мероприятий по улучшению качества оказания услуг организаций социального обслуживания на 2018 год по итогам года представлены всеми организациями, принявшими участие в проведении независимой оценки качества в 2017 г.

Планы мероприятий по улучшению качества оказания услуг организаций социального обслуживания на 2018 год выполнены в среднем на **86,1 %**:

1. ГКУ «ЦТЗиСЗ Чегемского района» - 100%
2. ГКУ «КЦСОН в Чегемском муниципальном районе» - 100%
3. ГКУ «КЦСОН в Урванском муниципальном районе» - 95,2%
4. ГКУ «ЦТЗиСЗ Черекского района» - 95%
5. ГКУ «ЦТЗиСЗ Зольского района» - 90,5%
6. ГКУ «КЦСОН в Баксанском муниципальном районе» - 89,5%
7. ГКУ «ЦТЗиСЗ Эльбрусского района» - 88,9%
8. ГКУ «ЦСОН в г.о. Нальчик» - 88,2%
9. ГКУ «КЦСОН в Эльбрусском муниципальном районе» - 88,2%
10. ГКУ «ЦТЗиСЗ Прохладненского района» - 85,7%
11. ГКУ «ЦТЗиСЗ г.Нальчика» - 84,6%
12. ГКУ «ЦТЗиСЗ Урванского района» - 84,6%
13. ГКУ «КЦСОН в городе Прохладном» - 81,8%
14. ГКУ «КЦСОН в Лескенском муниципальном районе» - 81,3%
15. ГКУ «ЦТЗиСЗ г. Прохладного» - 80%
16. ГКУ «ЦТЗиСЗ Майского района» - 80%
17. ГКУ «ЦТЗиСЗ Лескенского района» - 77,8%
18. ГКУ «ЦТЗиСЗ Баксанского района» - 73,3%
19. ГКУ «ЦТЗиСЗ Терского района» - 70,6%

Подавляющее большинство невыполненных мероприятий составляют мероприятия, требующие финансирования:

1. ГКУ «Центр труда занятости и социальной защиты г.Нальчика»:

- **П. 2.1.** Формирование доступной среды в учреждении в рамках программы «Доступная среда» - **в связи с переездом подразделений** учреждения, ранее располагавшихся по адресам: г.Нальчик, ул. Хуранова д. 1 и ул. Кабардинская д.19, формирование доступной среды по новому адресу ул. Шогенцукова д. 42, **будет проводиться при наличии финансирования;**
- **П.3.5.** Обучение сотрудников, оказывающие социальные услуги на курсах повышения квалификации - **повышение квалификации сотрудников в 2018 г. не проводилось в связи с отсутствием финансирования;**
- **П. 3.10.** Установка тревожной кнопки и системы аудио- и видеофиксации с возможностью воспроизведения контрольных зон наблюдения - **в связи с переездом подразделений** учреждения, ранее располагавшиеся по

адресам: г.Нальчик, ул.Хуранова д. 1 и ул. Кабардинская д.19, установка тревожной кнопки и системы аудио- и видеофиксации по новому адресу ул. Шогенцукова д. 42, **будет проводиться при наличии финансирования;**

- П. 3.11. Обеспечение сотрудников компьютерной техникой и копировальным оборудованием - **будет проводиться по мере финансирования;**

2. ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты г.Прохладный»:

- П. 2.1. Осуществить ремонт офисного помещения по адресу ул. Ленина 110 (оборудовать входные зоны антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок, пандусов) - **мероприятия не реализованы из-за отсутствия финансирования;**
- П. 2.3. Установить поручни в коридоре и санитарной комнате первого этажа, обеспечить антискользящее покрытие пола в офисах ул. Ленина 110 и ул. Головки, 52 - **мероприятия не реализованы из-за отсутствия финансирования;**
- П. 2.4. Оборудовать офис ул. Ленина, 110 видео- и аудиоинформаторами для лиц с нарушением зрения и слуха - **мероприятия не реализованы из-за отсутствия финансирования;**
- П. 2.6. Оборудовать офис ул. Ленина, 110 новой офисной мебелью, средствами климат-контроля оборудовать зону ожидания - **не реализовано из-за отсутствия финансирования;**

3. ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты Баксанского района»:

- П. 2.1. Ликвидировать имеющиеся выбоины и нервноности в покрытии пола, устранить пороги, расширить дверные проемы в кабинетах для беспрепятственного заезда лиц, использующих для передвижения кресла-коляски - **не исполнено по причине отсутствия бюджетных лимитов (ассигнований);**
- П. 2.2. Обеспечить оборудования входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок - **не исполнено по причине отсутствия бюджетных лимитов (ассигнований);**
- П. 2.3. Обеспечить наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на инвалидных креслах, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект (по мере финансирования) - входная зона 3-х объектов социальной инфраструктуры доступна для въезда и выезда, **частично обеспечены объекты социальной инфраструктуры антискользящим покрытием полов;**
- П. 2.5. Установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания - **не**

исполнено по причине отсутствия бюджетных лимитов (бюджетных ассигнований) для финансирования данного показателя улучшения качества;

4. ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты Зольского района»:

- П. 2. Формирование доступной среды в учреждении в рамках программы «Доступная среда». Оборудование учреждения специальными приспособлениями для инвалидов - **нет финансирования**;
- П. 4.1. Использование новых технологий предоставления социальных услуг (установка систем электронной очереди для граждан, моноблоков в информационном зале для содействия гражданам в поиске работы на портале «Работа в России») - **нет финансирования**;

5. ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты Лескенского района»:

- П. 2.1. Формирование доступной среды в учреждении в рамках программы «Доступная среда». Оборудование учреждения специальными приспособлениями для инвалидов - учреждение оборудовано звуковыми и световыми маяками при входе в здание, перилами, пандусом, **по мере финансирования планируется дооборудование учреждения напольными тактильными плитками и полосами для движения внутри здания**;
- П. 3.2. Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в учреждениях получателей социальных услуг – проведен ряд мероприятий, также в 2019 г. в учреждении запланировано прохождение двумя сотрудниками курсов повышения квалификации по программе «Актуальные проблемы теории и практики управления в сфере социальной работы»;

6. ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты Майского района»:

- П. 2.1. Установка кулера, оборудование автостоянки для инвалидов - в администрацию г. п. Майский направлено письмо о рассмотрении организации мест для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, установка кулера не обеспечена в связи с не поступлением денежных средств;
- П. 2.2 Обеспечить поверхность пола и лестниц антискользящим покрытием, поверхность стен подручными средствами обеспечивающими поддерживающий эффект, обеспечить наличие специального оборудованного санитарногигиенического помещения - поверхность пола обеспечена антискользящим покрытием (в административном здании по адресу: г. Майский, ул. Ленина 40/2); **денежные средства на обеспечение поверхности пола и лестниц антискользящим покрытием, поверхности стен подручными средствами, обеспечивающими поддерживающий эффект, обеспечение наличия специального оборудованного санитарногигиенического помещения не поступали**;

7. ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты Прохладненского района»:

- П. 2.2. Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок -

- отсутствует финансирование;
 - П. 2.3. Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект - отсутствует финансирование;
8. ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты Терского района»:
- П. 2.1. Обеспечение ремонта офисного помещения по адресу: г. Терек, ул. Пушкина, 148 (оборудовать входные зоны анти скользящим покрытием для лестниц, входных площадок, пандусов)- **нет финансирования**;
 - П. 2.4. Оборудовать офис по ул. Пушкина, 148 видео - аудиоинформаторами для лиц с нарушениями зрения и слуха - **нет финансирования**;
 - П. 2.5. Оборудовать офисы множительной техникой для бесплатного копирования получателями социальных услуг необходимых документов - **нет финансирования**;
 - П. 3.1. Содействие обучению работников в высших учебных заведениях с целью повышения квалификации кадров - **нет финансирования**;
 - П. 3.3. Лекции, тренинги, семинары для сотрудников Центра (профилактика профессионального выгорания) –своими силами провели мероприятия провели дважды (раз в полугодие), **нет средств для приглашения независимых специалистов**;
9. ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты Урванского района»:
- П. 3.1. Организация обучения сотрудников на курсах повышения квалификации - **не проведено из-за отсутствия средств**;
 - П. 4.3. Установить кулер для общего пользования - **не установлен из-за отсутствия средств**;
10. ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты Черекского района»:
- П. 2.3. Обеспечить наличие специального оборудованного санитар.гиг. помещения - **в бюджете средства не заложены**;
11. ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты Эльбрусского района»:
- П.2.1. Формирование доступной среды в учреждении в рамках программы «Доступная среда». Установка полос для движения внутри здания - **при наличии финансирования**;
 - П. 3.1. Обучение сотрудников, оказывающих социальные услуги, на курсах повышения квалификации; повышение заинтересованности работников в результатах труда и поднятия престижа профессии социального работника, анализ кадрового потенциала - **при наличии финансирования**;
12. ГКУ «Центр социального обслуживания населения г.Нальчика»

- П. 2.2. Обеспечить наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для маломобильных граждан - **планируется проведение ремонтных работ (переустройство помещений) в 2019 г.;**
- П. 2.4. Оборудование помещений учреждения системой климат-контроль - **планируется проведение ремонтных работ (переустройство помещений) в 2019 г.;**

13. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Баксанского района»:

- П. 2.2. Обеспечение специальным оборудованным санитарно-гигиеническим помещением: (расширить входные проемы для возможности передвижения на кресла-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, поверхность стен подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект) - **не выполнено в связи с отсутствием денежных средств;**
- П. 2.4. Обеспечение в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения - **не выполнено в связи с отсутствием денежных средств;**

14. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Прохладный»:

- П. 1.2. Установить баннеры на общегородской трассе для размещения информации о перечне, порядке и условиях предоставления соц. услуг, тарифах на социальные услуги в количестве 3 единиц - **перенесено на 2019 год в связи с нехваткой лимитов;**
- П. 1.3. Установить бегущую строку на фасаде административного здания Комплексного центра (Головки д. 52) - **перенесено на 2019 год в связи с нехваткой лимитов;**
- П. 2.1. Благоустройство прилегающей территории к административному зданию по адресу ул. Головки д. 52 (асфальтирование) - **асфальтирование перенесено на 2019 год в связи с нехваткой лимитов;**
- П. 2.8. Установить в помещениях административного здания видео- и аудиоинформаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения - **перенесено на 2019 год в связи с нехваткой лимитов;**

15. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Лескенского района»:

- П. 2.5. Обеспечить наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения - **не исполнено в связи с недостаточностью бюджетных средств;**
- П. 2.7. Проведение ремонта в помещениях; приобретение новой офисной мебели, системы климат-контроля. Оборудование помещения для ожидания удобными креслами. Организовать детский уголок - **исполнено за исключением приобретения системы климат-контроля в связи с недостаточностью бюджетных средств;**
- П. 3.2. Организация и проведение встреч уполномоченных представителей Минтрудсоцзащиты КБР, представителей общественного совета

сотрудников организации социального обслуживания, получателей социальных услуг с привлечением СМИ для обсуждения решения вопросов качества оказания социальных услуг- **мероприятие перенесено на I квартал 2019 г.;**

16. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Урванского района»:

- **П. 2.4.** Оснащение поверхностей пола дорожками из противоскользящих материалов - **исполнение данного пункта перенесено на 2019 год, в связи с отсутствием финансов;**

17. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Эльбрусского района»:

- **П. 1.5.** Разработка и внедрение новых технологий на 2018 г. и размещение на информационных стендах и интернет-сайте Учреждения - **новых разработок и внедрений за 2018 год не было;**
- **П. 3.1.**Принятие мер к обеспечению благоустройства Учреждения и его территории, посредством направления запроса в министерство о рассмотрении возможности выделения денежных средств на приобретение соответствующего оборудования и проведению ремонта здания Учреждения - **сметой заложено в хозяйственный план учреждения из внебюджетных средств (по мере возможности).Приобретение оборудования и ремонт здания не проводились.**