**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 «ЦТЗиСЗ г.Прохладного» - 84,6% (выполнено 11 из 13 мероприятий)
14. ГКУ «ЦТЗиСЗ г.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 «ЦТЗиСЗ г.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](https://yandex.ru/maps/-/CBBoEHrFoD), 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, полоса 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. Головко д. 52) для инвалидов-колясочников. В зимний период применили антискользящее покрытие внутри административного здания (Головко д. 52), на входной площадке (Головко 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 «ЦТЗиСЗ г.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 «ЦТЗиСЗ г.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](https://yandex.ru/maps/-/CBBoEHrFoD) **при наличии финансирования**. **ГКУ «КЦСОН в г. Прохладный».** Установка тревожной кнопки и системы аудио- и видеофикации 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 «ЦТЗиСЗ г.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](https://yandex.ru/maps/-/CBBoEHrFoD), **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](https://yandex.ru/maps/-/CBBoEHrFoD), **будет проводиться при наличии финансирования;**
* **П. 3.11**. Обеспечение сотрудников компьютерной техникой и копировальным оборудованием - **будет проводиться по мере финансирования;**

1. **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 покры-тие пола в офисах ул. Ленина 110 и ул. Головко,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;**

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

* **П. 2.1**. Ликвидировать имеющиеся выбоины и нервности 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;**

1. **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;**

1. **ГКУ «Центр труда, занятости и социальной Лескенского защиты 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 учреждении 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»**;

1. **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 сантитарногигиенического 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 сантитарногигиенического помещения не поступали;**

1. **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;**

1. **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;**

1. **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;**

1. **ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты Черекского района»:**

* **П. 2.3.** Обеспечить наличие специального оборудованного санит.гиг. помещения - **в бюджете средства не заложены;**

1. **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;**

1. **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.;**

1. **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;**

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

* **П. 1.2.** Установить баннеры на общегородской трассе для размещения информаций 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 (Головко д. 52) - **перенесено на 2019 год в связи с нехваткой лимитов;**
* **П. 2.1.** Благоустройство прилегающей территории к административному зданию по адресу ул. Головко 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;**

1. **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.;**

1. **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;**

1. **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.**